

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**TAŞERON ÇALIŞANLAR İLE KADROLU ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL
VATANDAŞLIK DAVRANIŞI İLE İŞ TATMİNİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA; ANKARA İLİ BELEDİYE ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Nihat YİĞİT

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Programı

HAZİRAN 2018

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**TAŞERON ÇALIŞANLAR İLE KADROLU ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL
VATANDAŞLIK DAVRANIŞI İLE İŞ TATMİNİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA; ANKARA İLİ BELEDİYE ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Nihat YİĞİT

1403812023

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Programı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Ruhi KILIÇ

Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler, Enstitüsü'nün 1403812023 numaralı Yüksek Lisans öğrencisi, "Nihat YİĞİT", ilgili yönetmeliklerin belirlediği gerekli tüm şartları yerine getirdikten sonra hazırladığı "Taşeron Çalışanlar ile Kadrolu Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma; Ankara İli Belediye Örneği" başlıklı tezini, aşağıda imzaları olan jüri önünde başarı ile sunmuştur.

Tez Danışmanı : Dr. Öğr. Üyesi Ruhi KILIÇ
Türk Hava Kurumu Üniversitesi

Kabul/Red

.....
Ruhi Kiliç

Jüri Üyeleri : Prof. Dr. Belgin AYDINTAN
Gazi Üniversitesi

Kabul/Red

.....
Belgin

: Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Turan ÖZTÜRK
Türk Hava Kurumu Üniversitesi

Kabul/Red

.....
Ahmet Turan Öztürk

: Dr. Öğr. Üyesi Ruhi KILIÇ
Türk Hava Kurumu Üniversitesi

Kabul/Red

.....
Ruhi Kiliç

Tez Savunma Tarihi: 06 Haziran 2018

ONAY
Dr. Öğr. Üyesi Adnan GÜZEL



.....
Adnan Güzel

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE**

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum, “Taşeron Çalışanlar ile Kadrolu Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma; Ankara İli Belediye Örneği” adlı çalışmamın, tarafımdan akademik etik ve kurallara aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

06.06.2018

Nihat YİĞİT



İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	iv
TABLO LİSTESİ	vii
ÖZET	x
ABSTRACT	xi
KISALTMALAR	ix
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	4
1. İŞ TATMİNİ VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI	4
1.1 İş Tatmini	4
1.1.1 İş Tatmini Kavramsal Tanımı	5
1.2 İş Tatmininin Önemi	6
1.2.1 Çalışan Bakımından Önemi	7
1.2.2 Kurum Bakımından Önemi	8
1.2.3 Yönetici Bakımından Önemi	9
1.3 İş Tatminini Etkileyen Unsurlar	10
1.3.1 İş Tatminini Etkileyen Bireysel Unsurlar	10
1.3.1.1 Cinsiyet	10
1.3.1.2 Yaş	12
1.3.1.3 Eğitim ve öğretim durumu	13
1.3.1.4 Kişilik	14
1.3.1.5 Statü	16
1.3.1.6 Kıdem	17
1.3.1.7 Medeni durum	18
1.3.2 İş Tatminini Etkileyen Örgütsel Unsurlar	19
1.3.2.1 İşin niteliği	20
1.3.2.2 İşletmenin sosyal görünümü ve çalışma koşulları	21
1.3.2.3 Çalışma arkadaşları	22
1.3.2.4 Ücret	23
1.3.2.5 Yönetim şekli ve yönetici davranışları	24
1.3.2.6 Takdir edilme	25
1.3.2.7 Terfi ve kariyer olanakları	25
1.4 İş Tatminin Sonuçları	26
1.4.1 İş Tatmininin Olumlu / Olumsuz Bireysel Sonuçları	27
1.4.2 İş Tatmininin Olumlu / Olumsuz Örgütsel Sonuçları	29
1.5 Örgütsel Vatandaşlık	31
1.5.1 Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kavramı	31
1.5.2 Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Boyutları	34
1.5.2.1 Diğergamlık - özgecilik	35
1.5.2.2 Vicdanlık	35
1.5.2.3 Sivil erdem	37
1.5.2.4 Centilmenlik	38

1.5.2.5	Nezaket tabanlı bilgi	39
1.6	Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sonuçları	40
1.7	İş Tatmini İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Arasında Yapılan Ulusal Ve Uluslararası Literatürde Yapılan Araştırmalar	42
İKİNCİ BÖLÜM		44
2. YÖNTEM		44
2.1	Araştırmanın Tasarımı	44
2.2	Problem Tümceleri	45
2.3	Veri Kaynakları	47
2.4	Veri toplama araçları	49
2.5	Veri toplama süreci	51
2.6	Analiz süreci	51
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM		52
3. BULGULAR VE YORUMLAR		52
3.1	Anket Sonuçlarının Betimsel Analizi	52
3.2	Kadrolu ve Taşeron Çalışanlarının Yanıtlarının Betimsel Analizi	55
3.3	Anket Sonuçlarının Faktör Analizi	56
3.4	Dört Faktör ve Faktör Puanları	58
3.5	Örgütsel Vatandaşlık Davranışları (ÖVD) ve İş Tatmini Açısından Ankara Belediyesinde Kadrolu ve Taşeron Olarak Çalışan İşçiler Arasında Fark Bulunmakta Mıdır?	59
3.6	Örgütsel Vatandaşlık Davranışları (ÖVD) ve İş Tatmini Açısından Ankara Belediyesinde Kadrolu ve Taşeron Olarak Çalışan İşçilerin Cinsiyet Farklılıkları Görüşlerini Etkilemekte Midir?	60
3.7	Örgütsel Vatandaşlık Davranışları (ÖVD) ve İş Tatmini Açısından Ankara Belediyesinde Kadrolu ve Taşeron Olarak Çalışan İşçilerin Yaş Farklılıkları Görüşlerini Etkilemekte Midir?	62
3.7.1	Nezaket ve Görev Bilinci (ÖVD)	62
3.7.1.1	Kadrolu çalışanlar	62
3.7.1.2	Taşeron çalışanlar	63
3.7.2	Yardımselverlik ve Görev Dışı Etkinliklere Katılım (ÖVD)	63
3.7.2.1	Kadrolu çalışanlar	63
3.7.2.2	Taşeron çalışanlar	64
3.7.3.1	Kadrolu çalışanlar	64
3.7.3.2	Taşeron çalışanlar	65
3.7.3	İş Tatmini	64
3.7.4	Centilmenlik (ÖVD)	65
3.7.4.1	Kadrolu çalışanlar	66
3.7.4.2	Taşeron çalışanlar	66
3.8	Örgütsel Vatandaşlık Davranışları (ÖVD) ve İş Tatmini Açısından Ankara Belediyesinde Kadrolu ve Taşeron Olarak Çalışan İşçilerin Eğitim Farklılıkları Görüşlerini Etkilemekte Midir?	67
3.8.1	Nezaket ve Görev Bilinci (ÖVD)	67
3.8.1.1	Kadrolu çalışanlar	67
3.8.1.2	Taşeron çalışanlar	68
3.8.2	Yardımselverlik ve Görev Dışı Etkinliklere Katılım (ÖVD)	68
3.8.2.1	Kadrolu çalışanlar	68
3.8.2.2	Taşeron çalışanlar	69
3.8.3	İş Tatmini	69
3.8.3.1	Kadrolu çalışanlar	69

3.8.3.2	Taşeron çalışanlar	70
3.8.4	Centilmenlik (ÖVD)	70
3.8.4.1	Kadrolu çalışanlar	71
3.8.4.2	Taşeron çalışanlar	71
3.9	Örgütsel Vatandaşlık Davranışları (ÖVD) ve İş Tatmini Açısından Ankara Belediyesinde Kadrolu ve Taşeron Olarak Çalışan İşçilerin Statü Farklılıkları Görüşlerini Etkilemekte Midir?	72
3.9.1	Nezaket ve Görev Bilinci (ÖVD)	72
3.9.1.1	Kadrolu çalışanlar	72
3.9.1.2	Taşeron çalışanlar	73
3.9.2	Yardıms severlik ve Görev Dışı Etkinliklere Katılım (ÖVD)	73
3.9.2.1	Kadrolu çalışanlar	73
3.9.2.2	Taşeron çalışanlar	74
3.9.3	İş Tatmini	74
3.9.3.1	Kadrolu çalışanlar	74
3.9.3.2	Taşeron çalışanlar	75
3.9.4	Centilmenlik (ÖVD)	75
3.9.4.1	Kadrolu çalışanlar	76
3.9.4.2	Taşeron çalışanlar	76
3.10	Örgütsel Vatandaşlık Davranışları (ÖVD) ve İş Tatmini Açısından Ankara Belediyesinde Kadrolu ve Taşeron Olarak Çalışan İşçilerin Kıdem Farklılıkları Görüşlerini Etkilemekte Midir?	77
3.10.1	Nezaket ve Görev Bilinci (ÖVD)	77
3.10.1.1	Kadrolu çalışanlar	77
3.10.1.2	Taşeron çalışanlar	77
3.10.2	Yardıms severlik ve Görev Dışı Etkinliklere Katılım (ÖVD)	78
3.10.2.1	Kadrolu çalışanlar	78
3.10.2.2	Taşeron çalışanlar	79
3.10.3	İş Tatmini	79
3.10.3.1	Kadrolu çalışanlar	79
3.10.3.2	Taşeron çalışanlar	80
3.10.4	Centilmenlik (ÖVD)	80
3.10.4.1	Kadrolu çalışanlar	80
3.10.4.2	Taşeron çalışanlar	81
SONUÇLAR VE ÖNERİLER		82
KAYNAKÇA		90
ÖZGEÇMİŞ		101

TABLO LİSTESİ

Tablo 2.1	: Ankara Büyükşehir Belediyesi merkez ve taşra teşkilatında çalışan kadrolu ve taşeron işçi sayısı.....	44
Tablo 2.2	: Örnekleme yer alan ASKİ’de çalışan kadrolu ve taşeron işçi dağılımı.....	45
Tablo 2.3	: Taşeron ve kadrolu işçilerin cinsiyete göre dağılımı.	47
Tablo 2.4	: Taşeron ve kadrolu işçilerin yaşa göre dağılımı.....	48
Tablo 2.5	: Taşeron ve kadrolu işçilerin statüye göre dağılımı.	48
Tablo 2.6	: Taşeron ve kadrolu işçilerin eğitim durumuna göre dağılımı.	49
Tablo 2.7	: Taşeron ve kadrolu işçilerin hizmet süresine göre dağılımı.....	49
Tablo 3.1	: Anket maddelerine yanıtların betimsel istatistikleri.....	53
Tablo 3.2	: Kadrolu ve taşeron işçilerin anket yanıtlarının aritmetik ortalamaları.....	55
Tablo 3.3	: Kadrolu ve taşeron çalışanların anket yanıtlarının faktör analizi.	57
Tablo 3.4	: Faktörler.	58
Tablo 3.5	: Dört faktör puanının dağılımı.....	59
Tablo 3.6	: Kadrolu ve taşeron çalışanların faktör puanlarının betimsel istatistikleri.	59
Tablo 3.7	: Kadrolu-taşeron/bağımsız t-testi.	60
Tablo 3.8	: Kadrolu erkek ve kadın çalışanlar /bağımsız t-testi.	61
Tablo 3.9	: Taşeron erkek ve kadın çalışanlar /bağımsız t-testi.....	61
Tablo 3.10	: Kadrolu çalışanların yaş aralığı ve birinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	62
Tablo 3.11	: Taşeron çalışanların yaş aralığı ve birinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	63
Tablo 3.12	: Kadrolu çalışanların yaş aralığı ve ikinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	63
Tablo 3.13	: Taşeron çalışanların yaş aralığı ve ikinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	64
Tablo 3.14	: Kadrolu çalışanların yaş aralığı ve üçüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	65
Tablo 3.15	: Taşeron çalışanların yaş aralığı ve üçüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	65
Tablo 3.16	: Kadrolu çalışanların yaş aralığı ve dördüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	66
Tablo 3.17	: Taşeron çalışanların yaş aralığı ve dördüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	66
Tablo 3.18	: Kadrolu çalışanların eğitim durumu ve birinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	67
Tablo 3.19	: Taşeron çalışanların eğitim düzeyi ve birinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	68

Tablo 3.20 : Kadrolu çalışanların eğitim durumu ve ikinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	68
Tablo 3.21 : Taşeron çalışanların eğitim düzeyi ve ikinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	69
Tablo 3.22 : Kadrolu çalışanların eğitim durumu ve üçüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	70
Tablo 3.23 : Taşeron çalışanların eğitim düzeyi ve üçüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	70
Tablo 3.24 : Kadrolu çalışanların eğitim durumu ve dördüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	71
Tablo 3.25 : Taşeron çalışanların eğitim düzeyi ve dördüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	71
Tablo 3.26 : Kadrolu çalışanların statüsü ve birinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	72
Tablo 3.27 : Taşeron çalışanların eğitim düzeyi ve dördüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	73
Tablo 3.28 : Kadrolu çalışanların statüsü ve ikinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	73
Tablo 3.29 : Taşeron çalışanların statüsü ve ikinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	74
Tablo 3.30 : Kadrolu çalışanların statüsü ve üçüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	75
Tablo 4.31 : Taşeron çalışanların statüsü ve üçüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	75
Tablo 3.32 : Kadrolu çalışanların statüsü ve dördüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	76
Tablo 3.33 : Taşeron çalışanların statüsü ve dördüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	76
Tablo 3.34 : Kadrolu çalışanların kıdemi ve birinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	77
Tablo 3.35 : Taşeron çalışanların kıdemi ve birinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	78
Tablo 3.36 : Kadrolu çalışanların kıdemi ve ikinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	78
Tablo 3.37 : Taşeron çalışanların kıdemi ve ikinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	79
Tablo 3.38 : Kadrolu çalışanların kıdemi ve üçüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	79
Tablo 3.39 : Taşeron çalışanların kıdemi ve üçüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	80
Tablo 3.40 : Kadrolu çalışanların kıdemi ve dördüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	80
Tablo 3.41 : Taşeron çalışanların kıdemi ve dördüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.	81
Tablo 4.1 : Sonuçlar tablosu.	82

KISALTMALAR

- akt.** : Aktaran
ABB : Ankara Büyükşehir Belediyesi
VD : Örgütsel Vatandaşlık Davranışı
T.C. : Türkiye Cumhuriyeti
vb. : Ve benzeri



ÖZET

TAŞERON ÇALIŞANLAR İLE KADROLU ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI İLE İŞ TATMİNİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA; ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELDİYE ÖRNEĞİ

YİĞİT, Nihat

Yüksek Lisans, İşletme Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Ruhi KILIÇ

Mayıs 2018, 101 sayfa

İşini severek yapan çalışanların işlerinde daha randımanlı olacaklarına dair yaygın bir inanış bulunmasına rağmen, bu durumun ortaya çıkmasında etkili olan hususlar konusunda detaylı çalışmalara ihtiyaç duyulmaktadır. İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının bu çalışmalar içerisinde önemli yer tutmaktadır. İnsan performansının en uç noktası sayılabilecek Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (ÖVD)'nin ortaya çıkabilmesi için iş tatmini kavramlarının etkili olduğu düşünülmektedir. Buna bağlı olarak bu çalışmanın amacı kadrolu ve taşeron çalışanların arasındaki iş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışına arasındaki ilişkinin araştırılmasıdır.

Anahtar Kelimeler: İş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı, kadrolu çalışan, taşeron çalışan

ABSTRACT

A RESEARCH ON JOB SATISFACTION WITH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF PERMANENT EMPLOYEES AND SUBCONTRACTOR EMPLOYEES; EXAMPLE OF ANKARA METROPOLITAN MUNICIPALITY

YİĞİT, Nihat

Master, Department of Management

Thesis Supervisor: Assistant Prof. Dr. Ruhi KILIÇ

May 2018, 101 page

Although there is a common belief for those employees who work very fondly in their work will be more efficient, there is a need for detailed work on the factors that are effective in the emergence of this situation. Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behaviors have an important place in these studies. It is thought that the concept of job satisfaction is effective for the emergence of Organizational Citizenship Behavior (OCB) which can be considered as the extreme point of human performance. Accordingly, the aim of this study is to investigate the relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior among staff and subcontractors.

Keywords: Job satisfaction, organizational citizenship behavior, permanent employee, subcontracting employee

GİRİŞ

Örgütsel olarak toplum ve sosyal hayat içerisinde en etkin varlık olarak karşımıza çıkan “insan”ın yaşamını idame ettirebilmesi için çalışmaya mecbur olduğu dünyevi bir gerçekliktir. Bu gerçeklikten yola çıkılarak insan-çalışan birlikteliğinde iş, işyeri ve işverenlerinden duyduğu memnuniyeti, manevi ve maddi tüm değerlemelerin tamamını içereceğinden çalışan profili için tüm organizasyonun en etkin şekilde örgütleniyor olması şartı aranır. Tüm bu birliktelik doyumundan oluşan düzgün örgütlenmiş yapı verim, üretim, hizmet, kalite, işleyiş, çalışkanlık ve pozitif koşulları beraberinde getireceğinden sağlıklı bir iş ve normal yaşantının başlangıcı için çalışan memnuniyeti kriteri önemli bir başlık olarak karşımıza çıkar. Hizmet sunan ve sunulan alanlar arası koşullarda özellik olarak bağlantı olmasa da karşılıklı olarak bağımlılık bulunmaktadır.

Nitekim hizmet sunan bir çalışanın iş ve koşullarından memnun olması hayatından da memnun olması sonucunu doğuracaktır aynı zamanda da hizmetinin kalitesi ile bağımlı bir ilişki kuracağından doğru orantılı olarak çalışma şeklinde de kaliteli yaklaşımda bulunarak hizmet alan için pozitif yönde bir katma değer sağlayacaktır. Çalışan memnuniyeti cinsiyet, eğitim, yaş, medeni hal, görev, eğitim, beklenti, yaşam şekli vb. kriterlere göre değişiklik gösterdiğinden tüm örgütler için farklı koşullara dayalı değişiklikte gösterebilir durumda bir yapıdadır.

İşini severek yapan çalışanların, işlerinde daha randımanlı olacakları ile ilgili yaygın bir inanış olmasına rağmen, iş randımanının ortaya çıkmasında etkili olan konular bakımından detaylı çalışmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Bu kapsamda, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışının bu çalışmalar içinde önemli bir yeri bulunmaktadır. İnsan performansının en uç noktası durumunda sayılabilecek örgütsel vatandaşlık davranışının ortaya çıkmasında iş tatmini kavramının da önemli olduğu düşünülmektedir.

İş tatmini, işin nitelikleri ile çalışanların beklenti ve isteklerinin kesişim noktasında gerçekleşmektedir. Bu kapsamda iş tatmin seviyesinin işin, çalışan

ihtiyaçlarını giderme seviyesi ile orantılı olarak gelişim gösterdiği söylenebilir. Çalışanların iş tatmin seviyelerin, yaptıkların işin ihtiyaçlarının ne seviyede tatmin edildiğine bağlı olarak değişmektedir. Bu nedenle, gitgide duygusal bir durum alan çalışanların sorunlarının çözümü için iş tatminine daha fazla önem verilmiş, çalışanın yapmış olduğu işten tatmin olması için yeni motivasyon yaklaşımları ortaya çıkarılmıştır.

İş tatminin olması, başka bir deyişle bireyin işe olan tutumunun olumlu olması durumunda ortaya çıkan bazı yönetsel ve davranışsal sonuçlar bulunmaktadır. İş tatmini günümüz idare anlayışının önemli unsurlarından biridir. Çalışmak, şüphesiz insanlar için bir ihtiyaç durumundadır. Bireyin çalışmayı istemesi ve yaşamının önemli bir bölümünü iş yerinde geçirdiği göz önünde bulundurulduğunda, iş tatminin önemi daha da ön plana çıkmaktadır. İş tatmininde bireylere olduğu kadar, idarecilere de önemli görevler düşmektedir. İdareciler iş şartları ve ortamını çalışan lehine getirmeli ve aleyhindeki sorunları bertaraf etmelidir.

Kurumlar için çalışanlarını uzun süre kurumda tutabilmeleri önemlidir. Bu nedenle kurumların çalışanlarını kurumda tutabilmek için onların motivasyon ve iş tatminlerinin yüksek olması gerekmektedir. Ayrıca kurumlar için çalışanlar en önemli rekabet avantajlarından. Çünkü artık kurumlar, birbirlerinin ürün ve hizmetlerini taklit edebilmektedir. Ancak çalışanlarını taklit edememektedir. Günümüzde çalışanların daha istekli ve gönüllü çalışmaları ile oluşan örgütsel vatandaşlık davranışı da rekabet bakımından önemli bir yer tutmaktadır. Özel sektörde olduğu gibi kamu sektöründe de çalışanların, kurumun başarı ve devamlılığı için iş tatminleri önemlidir. Buna bağlı olarak çalışanların gönüllülük esaslı örgütsel vatandaşlık davranışları önem kazanmaktadır.

Bu kapsamda bu çalışmanın amacı kamu sektöründe taşeron ve sözleşmeli çalışanların iş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki etkisinin araştırılmasıdır.

Çalışma ile birlikte elde edilmesi beklenen sonuçların kamu kurumunda taşeron ve sözleşmeli çalışanların iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışının sağlanmasında etkili olan faktörlerin katkı sağlaması, iş tatmini kavramının örgütsel vatandaşlık davranışındaki yeri ve öneminin incelenmesi ile idarecilere yol göstermesi bakımından önemlidir. Kamu kuruluşlarında taşeron ve sözleşmeli çalışanların iş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında olan ilişkinin

araştırılması bakımından da bu çalışma önemlidir. Çalışmadan elde edilecek sonuçlar ile kamu kurumlarında iş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışı kavramlarına daha çok önem verilmesi gerektiği ortaya konulabilecektir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramının, idare alan yazınına girmesinden itibaren bugüne dek yurtdışında birçok çalışmada iş tatmini ile örgütsel vatandaşlık arasında güvenilir sonuçlara dayalı ilişkiler tespit edilmiştir. Türkiye’de ise örgütsel vatandaşlık ile ilgili yapılan çalışmalarda iş tatmininin örgütsel vatandaşlık davranışındaki etkisi bahsedilmekle birlikte özel bir çalışma yapılmamıştır.

Bu tez çalışmasının birinci bölümünde iş tatmini kavramı, nedenlerini, bireysel ve örgütsel yönleri incelenmiştir. Tezin ikinci bölümünde ise örgütsel vatandaşlık kısmı incelenmiştir. Tezin üçüncü bölümünde araştırmanın yöntemi araştırılacak, bu kapsamda araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın kapsamı ve kısıtlılıkları, araştırmanın modeli, araştırma problemi, evren ve örneklem, araştırmanın yöntemi ve ölçüm araçları belirtilmiştir. Tezin son bölümünde ise yapılan anket çalışması ile birlikte iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık kuramı, taşeron ve kadrolu çalışanlar nezdinde incelemeye alınmıştır.

Ankara Büyükşehir Belediyesinde çalışan taşeron çalışanlar ile kadrolu çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş tatmini üzerine yapılan bu araştırma teorik ve ampirik olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır.

Araştırmanın teorik kısmında, yerli ve yabancı literatürden yararlanılarak konu ile ilgili araştırmalar incelenmiş ve sonuçları çalışmaya eklenmiştir. Teorik kısımdan sonra ise kamu kurumlarında iş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin araştırılması amacıyla Ankara Büyükşehir Belediyesinde taşeron veya sözleşmeli olarak çalışan çalışanlara yönelik anket yapılmıştır. Çalışmada Minnesota iş tatmini ve örgütsel bağlılık ölçekleri kullanılmış ve iki ölçeğin toplam puanları arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Çalışmada öncelikle İş Tatmini ile Örgütsel Bağlılık arasındaki ilişkiler incelenmiştir. İki kavramsal yapı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmüş ve ayrıca demografik değişkenlerle Örgütsel Bağlılık arasındaki ilişkiler ele alınmıştır. Bunlar; yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi, çalışma durumu, meslek yılı faktörleridir.

Bu anket sonucunda taşeron ve sözleşmeli çalışanların iş tatmini ile örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkinin ortaya konulması amaçlanmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. İŞ TATMİNİ VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

1.1 İş Tatmini

Kurumların devamlılığının sağlanmasındaki faktörlerden biri iş gücüdür. Emek ve hizmet kapsamlı işlerde çalışanlar kurumlar için önemli bir durumdadır. Çalışma ortamında çalışanların işleriyle ilgili olarak geliştirdikleri olumlu tutum ve davranışlar iş tatmini ile ilgili bilgi sağlar. İş şartlarıyla ilgili beklentilerin olumlu olarak tatmini çalışanların doyuma ulaşmalarını ve iş tatmini yaşamalarını sağlamaktadır (Kale, 2015: 104).

İş tatmini, çalışanların fiziki ve zihinsel sağlıkları ile birlikte, bireysel, fiziki, ruhsal duygularının bir işaretidir. İş tatmini, çalışanların işlerinden duymakta oldukları mutluluk veya mutsuzluktur (Dugguh ve Ayaga, 2014: 15). Aslında, iş tatmini çalışanların işlerine karşı belirttikleri belirli davranıştır (Schultz ve Schultz, 1998: 334).

Bireyin kendisinin tatmin olması, özgüven, statü, imaj, kurumsal imaj, gelir gibi kazanımların olması iş tatminini etkileyen faktörlerdendir. İdarecilerin var olan iş gücünü planlayarak davranmaları çalışanların verimlilik ve başarımları artırmalarında destekleyici unsurlardır (Kale, 2015: 104). Çalışanın işine verdiği emeğin karşılığında beklentilerini karşılamak ve kendi iç dünyasına uygun bir ortamda çalışmak istemektedir. Çalışan beklentileri ile elde ettikleri arasında olan uyum doğrultusunda iş tatmini de artmaktadır.

Çalışanlar için olduğu kadar işletmeler için de önemli bir durum olan iş tatmini kavramının araştırıldığı bu bölümde, iş tatmini, iş tatmininin önemi, iş tatminin etkileyen unsurlar ve iş tatminin sonuçları incelenecektir.

1.1.1 İş Tatmini Kavramsal Tanımı

Bireyler, günlerinin genel bir bölümünü işlerinde geçirmektedir. Bundan dolayı, yaşamlarında mutlu olabilmeleri için işlerinden tatmin olmaları, onları hem fiziki hem de psikolojik olarak önemli olarak etkilemektedir. İş tatmini, bir alt yaşam alanı olarak, bireyin yaşam tatminini direkt olarak etkileyen bir unsur durumundadır. Bireyin gelişimi, tatmin duygusunun gelişimi, zenginleştirme gayreti, tarihsel süreç içinde öncelikli olarak dikkate alınan bir faaliyettir. Çalışanın iş yerinde kabiliyet, beceri, ilişki gibi niteliklerinin gelişimi, onun yaşamını anlamlı ve değerli olarak bulmasında önemli faktörlerdendir (Keser, 2005: 78).

En genel manada iş tatmini olgusunu tanımlamak gerekirse, “tatmin” Türk Dil Kurumu (TDK) aracılığı ile “İstenilen bir durumun icra edilmesini, gönül mahiyetinde doygunluğa ulaşma, doyum, doygunluk” biçiminde kavramsallaştırılmıştır (tdkterim.gov.tr/bts/).

İş tatmini mahiyetinde yapılmış olan başka bir kavramsal anlatım da ise, Kişilerin yapmış oldukları çalışma özelinde olan davranışları olup veri, his, inanış ve değerlendirmeleri kapsamaktadır. İstihdam halinde olan personelin iş tatmini yüksek olduğu süre zarfında işe karşı olan tutum ve davranışları olumlu, düşük olduğu zaman süre zarfında da, işe karşı tutumları ciddi manada olumsuz olmaktadır. İş tatmininin terimsel mahiyette karşılığını ifade etmek gerekirse de; personellerin atanmış olduğu işlerini gerçekleştirmeleri hususunda aldıkları manevi tattır. (Yelboğa, 2007: 1). Bu literatür çalışmasında iş tatmini aynı zamanda “iş doyumunu”, “işten tatmin”, “iş memnuniyeti” kavramı olarak da ele alınmıştır.

Gökçe’ye (2005) göre kurumda sağlıklı ve verimli bir ortamın olduğunun önemli bir göstergesi durumunda olan iş tatmini, çalışanların özel ve iş yaşamları için mutluluk veya mutsuzluk neden olabilmesi, kurumlar için de verimlilik ve kalitede artış veya azalış sebebi olması nedeniyle, hem çalışan hem işletme başarısı için önemlidir. “Çalışan başarım ve randımanı, kurum başarısı için önemli bir faktördür. Çalışanların yüksek başarımli olabilmeleri ve randımanlı bir şekilde çalışabilmeleri de onların işlerinden yeterine tatmin olmaları ile ilgilidir (Toker, 2007: 37).”

İş tatmini birçok araştırmacı tarafından tanımı yapılan bir kavramdır. “Bullock’a göre iş tatmini işle ilgili çok sayıda istenen ve istenmeyen deneyimlerin tamamı ve dengelenmesi sonucu oluşan bir tutumdur (Çalışkan, 2005: 41).”

Cranny ve arkadaşlarına göre; iş tatmininin tanımı; kişilerin yapmış oldukları işe karşı göstermiş olduğu duygusal tepki biçiminde tanımlanmıştır (Sönmezer, vd., 2012: 191).

Özgen, Öztürk ve Yalçın'a göre (2005) iş tatmini işin kapsamı ve işin ortamına yönelik bireyin olumlu tutumlarının tamamıdır. Çalışanların işlerinden duydukları memnuniyet veya memnuniyetsizliktir. İş tatmini, işin nitelikleriyle, çalışanların beklentileri arasında bir uyum olduğu durumda gerçekleşmektedir. Bu uyumun seviyesi ile iş tatmin seviyesi eş değer durumdadır.

Erdil ve diğerlerine (2004) göre iş tatmini çalışanların duygusal beklentilerinin gerçekleşmesiyle ortaya çıkan memnuniyet duygusudur.

Türk'e (2007) göre iş tatmini çalışanların işine dair davranışlarının olumlu olarak devam etmesidir.

Luthans (1995) iş tatmininin üç boyutuna dikkat çekmektedir. Bunlar, (Kaya, 2013: 28)

1. İş tatmini, çalışanın işine dair göstermiş olduğu duygusal reaksiyondur. Bu nedenle gözlemlenemez ancak belirtilebilir.
2. İş tatmininde kazanç ve beklentiler önemlidir. Çalışanların işinden beklediği beklenti ve kazancı ne seviyede yüksek olursa o seviyede mutlu olmaktadır.
3. Çalışma ortamı, üstlerle ve çalışanlarla olan ilişkiler, ücret, terfi ve ödüllendirme gibi motivasyon unsurları iş tatminini direkt olarak etkilemektedir.

1.2 İş Tatmininin Önemi

Gelişen ve hızlı bir değişim gösteren günümüz teknolojisi ile birlikte çalışma yaşamında yaşanan karışık sorunların bireysel çözümü zor bir duruma gelmiştir. Bu bağlamda takım çalışması iş sorunlarının çözümü olarak karşımıza çıkmaktadır. Takım çalışmasının tam olduğu kurumlarda iş tatmini oldukça önemli bir unsurdur. Çalışanlar sadece idarecilerin emirlerini yerine getirerek tatmin olmamaktadır. Bu durum çalışanın kısıtlanması ve kendini geliştirmesini engellemektedir. Bu nedenle idareciler de çalışanlar da iş ortamlarında iş tatminine önem vermektedir (Gürsel, 2016: 48).

Çalışma ortamı ve çalışanlarını klasik bir anlayışla idare eden idareciler çalışanların her şartta görevlerini uygulamak zorunda olduğunu düşünmektedir. Bu durumda çalışanlar da işlerine gereken önemi vermemektedir. Böylelikle çalışanlar yaşamlarının merkezine işleri değil daha farklı şeyleri koymaktadır. İşleri ile ilgili hedeflerini en az seviyede tutmaktadır (Gürsel, 2016: 34).

İdareciler her bireyin ayrı ayrı tam olarak tatmin olma amacına sahip değildir. Çünkü iş sosyal çevre ve bireyin bireysel özellikleri kapsamında değişiklik gösterebilmektedir. Bir başka deyişle iş biri için tatminkar bir seviyede olurken başka biri için aynı seviyede olmayabilmektedir (Gardner ve Stough, 2003: 124).

İş tatmininin öneminin başlıca iki sebebi bulunmaktadır. Bunlar çalışanın işi ile ilgili olan duygu, algı ve tutumları, işini ne seviyede anlamlı bulduğu ve işi ile ilgili beklentilerine ulaşma seviyesinin birey ve iş için önemli olması ve idareciler için çalışan başarımı, tutumlarının randıman üzerindeki etkisidir (Gürsel, 2016: 34).

İş tatmini kurumlarda çalışanların etkililiğini ölçmede kullanılan araçlardan biridir. Bu bölümde iş tatmininin önemi çalışan, kurum ve idareci bakımından araştırılacaktır.

1.2.1 Çalışan Bakımından Önemi

Bireysel açıdan bakılırsa, iş kişinin yaşantısında önemli bir role sahip olduğundan iş ortamında geçen zamanın hoş, doyurucu olması bireyin iş tatmininin olumlu yönde etkilemekle beraber onun psikolojik uyumunu da sağlamaktadır. İş tatmininin bireysel açıdan diğer boyutu ise iş tatmininin yetersiz kaldığı zamanlarda bireyin hayattan beklentisi düşük olacaktır. Çalışanların yaptıkları işlerinden dolayı duymuş oldukları memnuniyet veya memnuniyetsizlik olarakta ifade edilebilen iş tatmini, işin nitelikleriyle çalışanın talepleri birbirine uymasıyla gerçekleşir (Bingöl, 1990). Carroll ve Tosi (1977) tarafından ortaya atılan görüşe göre de; iş tatmini seviyesinin yüksek olması bazı çalışanlarda işine karşı içten bir motivasyon oluşturarak, onları yüksek verimliliğe yönlendirebilir (Bayrak Kök, 2006: 294).

Çalışanın yaşamında önemli bir yere sahip olan iş, günlük yaşamın da büyük bir kısmını oluşturmaktadır. Çalışanın çalıştığı kurumlarında işlerini severek yapmaları, diğer yaşam alanlarında daha etkin çalışanlar olmalarına neden olmaktadır. Yüksek iş tatmini yaşayan çalışanların iş yaşamı ile birlikte özel yaşamlarında da olumlu etkiler yaşamaktadır (Kosovalı, 2017: 72).

Saklan'a (2010) göre yüksek iş tatmininde çalışanların huzurlu aile yaşamına sahip olmaları, sosyal ihtiyaçlarını karşılamaları sağlanmaktadır. Kurum içindeki olumlu yaklaşım şekli çalışanın, içsel, dışsal ve genel tatmininde doyuma ulaşmasında etkili olmaktadır.

Çalışanlarda farklı bireysel özelliklere sahip kişilerin iş tatmin seviyeleri ve oranları da değişiklik gösterebilir. Aynı birey zamanla değişen ilgi, beklenti ve düşünceleriyle sürekli aynı oranda işinden tatmin olmayabilir. İşe yeni başlamış tecrübesiz bir çalışan ile kıdemli bir çalışanın iş tatmin seviyeleri farklı olabilir (Keleş, 2006: 6).

Eğer ki personele bilgi aktarımı sağlanıyor ve personelin de aktarmak istedikleri tam manasıyla dikkatli bir biçimde dinleniliyorsa, personelin hissetmiş olduğu bu ilgilenme sayesinde örgüt için vazgeçilmez olacağını düşünecek ve bu durumdan kaynaklı olarak da personel gerek yönetici kadrosuna ve gerekse de örgüte olan bağlılığı daha fazlasıyla artacak ve gelişecektir (Barutçugil, 2002: 466). Ayrıca, yönetim kadrosunun personellerle pozitif ilişkiler geliştirmesi, personellerin örgüte olan bağlılık seviyelerini artıran önemli bir unsurdur (Özdevecioğlu, 2003a: 116).

Çalışanların fiziksel, zihinsel ve ruhsal sağlıklarının iş tatmini ile arasında karşılıklı bir ilişki vardır. Tatmin seviyesi yüksek olan iş görenler sağlam bir zihinsel, fiziksel ve ruhsal yapıya sahiptirler (Keleş, 2006: 5).

1.2.2 Kurum Bakımından Önemi

İş tatmini örgütsel yönden de ciddi önem taşımaktadır. Bir kurumun belirlemiş olduğu amaçlara erişebilmesi bakımından personellerin iş tatmininin gerçekleşmesi ve iş tatmini düzeyinin devamlı olarak yüksek tutulması örgütün başarısının belirleyici unsuru ve en esas kurum hedeflerinden biri haline gelmiştir. İş tatmini hareketli bir yapıyı barındırmış olup, bir defa sağlanması durumunda göz ardı edilecek bir nitelik taşımaz. Bu durumdan ötürü iş tatmini seviyesi devamlı olarak, yönetici aracılığı ile izlenmeli, iş tatmini çalışmaları uygulanmalıdır (Genç, 2007: 192). İstihdam edilen personellerde örgütsel bağlılığın olumlu yansımalarının, motivasyona, çalışan memnuniyetine olan pozitif yansıması ve stres durumunun azalmasına değin birçok olumlu etkiler oluşturmakta ve genel manada icra edilen işin kalitesini artırmaktadır (Çarıkçı, 2000: 155).

Kurumlarda çalışan çalışanların uyum sağlamalarında insan kaynaklarının büyük etkisi vardır. İş gücü profiline göre yapılan değerlendirmeler sonucunda işe uygun personel çalıştırma örgütün devamlılığını sağlayan bir faktördür. İş yeri ortamının çalışanların iş tatminine yönelik olarak düzenlenmesi ve değiştirilmesi ise bu süreçte olumlu etkiler oluşturur (Kosovalı, 2017: 63).

Çalışanın beklentilerini karşılayan kurumların işe alımda zorlanmadıkları görülürken, iş tatmini sağlayamayan kurumlar işe alımda büyük zorluklar yaşamaktadır. Ayrıca çalışanın iş tatminsizliğinin nedenleri olarak verimlilikte azalma, işe devamsızlık ve işten ayrılma olaylarındaki artışlar örnek olarak gösterilebilir (Urhan, 2014: 7).

1.2.3 Yönetici Bakımından Önemi

İş tatminini yöneticilerin bakış açılarıyla da incelenecek olursa, iş görenlerin iş tatminleri ile ilgili olarak üç hususla konuya yaklaşırlar; birincisi tatminsiz çalışan çalışma saatlerinde iş yerinde bulunmak istemediğinden verilen işten kaçır ve iş yerini terk etmenin yollarını arar. Bu durumda çalışanların iş tatminsizliği işyerine büyük zararlar verir. İkincisi; iş tatmini yüksek olan çalışanlar daha sağlıklı ve verimli çalışanlardır. Üçüncüsü; tatminkar olan iş görenler olumlu davranış ve gayretlerini hem işyerlerinde hem de toplum yaşamlarında ve aynı zamanda da kendi aile çevrelerinde başarılı bir şekilde sürdürürler. İş tatmini yüksek olan çalışanların kendi yaşamlarına ve çevrelerine karşı daha dinamik ve daha pozitif olarak bakarlar (Şenses, 1999: 67).

İş tatmini seviyesi düşük çalışanlar yer aldıkları örgütlerindeki görevlerini yerine getirirken olumsuz davranışlar sergilerler. İş tatmini yüksek olan çalışanlar işlerine dair olumlu davranışlarda bulunurlar ve yaptıkları işin gerekliliklerini yerine getirmede daha istekli olurlar. Olumlu davranışlarda bulunan çalışanların davranışları hem idareci hem kurum için olumlu kazanımlar sağlar (Kosovalı, 2017: 71).

Özkalp ve Kırel (2003) iş tatminini; çalışanların mutluluk, üretkenlik ve verimliliklerini örgütlerine getirmesi olarak tanımlamışlardır. Bunun yanı sıra çalışanların moral ve motivasyonlarının yüksek olması örgüt içinde ve örgüt yöneticileri üzerinde olumlu etkiler yarattığı sonucuna ulaşılmıştır (Kosovalı, 2017: 80).

1.3 İş Tatminini Etkileyen Unsurlar

İş tatmini çalışanların fiziki ve ruhsal durum ve çalışma şartlarına göre birçok karmaşık değişkene göre şekillenmektedir. Yapılan araştırmalarda bu karmaşık değişkenlerin bazı üzerinde daha çok durulmuştur (Gürsel, 2016: 35).

Çalışanın işine dair genel davranış şekli kurum içinde tek olarak ele alınamaz. Çalışanın aidiyet duygusuyla birlikte kurumda bulunduğu konum ve kurumun çalışan için ne seviyede önemli olduğuyula da ilgilidir. İş tatmini bireysel ve kurumsal olarak iki grupta incelenmektedir. Bazı araştırmalarda demografik bilgiler incelenirken, bazı araştırmalarda ise çalışma şartları, gelir, ödül gibi önemli konular ele alınmıştır (Keleş, 2007: 247).

1.3.1 İş Tatminini Etkileyen Bireysel Unsurlar

Bireysel faktörler, bireysel inanış, duygu ve davranışsal maksatların bir sonucu durumundadır. Bireysel inanış, duygu ve davranışların bireyden bireye farklılık sergilediği göz önüne alınırsa, davranışlarda da bireysel kapsamda farklılıklar sergilediği görülebilmektedir. Davranışlarda sergilenen bu farklılıklar türlü bireysel bir neticesi durumundadır (Çetin, 2011: 81).

Bireysel faktörlerin bireyin iş tatmininde etkili olduğu bilinmektedir. Bireyin doğduğu zaman, yer ve içinde bulunduğu sosyo - kültürel toplulukların yapısına bağlı olarak, sahip oldukları yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu gibi nitelikleri olarak tanımlanabilen demografik özellikler de bireysel faktörler arasındadır. Bireysel faktörler değiştikçe ve farklılaştıkça iş tatmini de farklılaşmaktadır (Keser, 2006: 100).

İş tatminini ortaya çıkartan ekonomik, fiziki ve yönetsel unsurların yanında aynı zamanda da, personelin kalıtımsal nitelikleri, yaş, cinsiyet, aile etkeni, statüsü, işinden beklentileri, eğitim durumu gibi durumlar da iş tatmin seviyesini olumlu veya olumsuz olarak etkileyebilmektedir (Söyük, 2007: 84).

İş tatminini etkileyen bireysel faktörler şu şekilde sıralanabilir.

1.3.1.1 Cinsiyet

Cinsiyetler arasında iş tatmini konusunda farklılıkların gözleendiği netleşen bir olgudur. Yapılan araştırmalar cinsiyet faktörünün iş tatmininde etkili bir faktör

olmasına rağmen hangi cinsiyetin iş tatmininde daha çok etkili olduğu konusunda tutarsızlıklar gösterilmektedir (Üçüncü, 2016: 15).

Cinsiyete yönelik bazı çalışmalarda kadın ve erkeklerin örgütte farklı beklentiler içinde oldukları ve farklı değerlere sahip oldukları öne sürülmekte ve kadınların erkeklere göre daha fazla tatmin duygusuna sahip oldukları ortaya çıkmaktadır (Çetin, 2011: 82).

Cinsiyet değişkeni irdelendiğinde, erkek bireyler kadın bireylere oranla daha fazla iş tatminsizliği faktörünün görüldüğü gözlemlenmektedir (Baysal, vd., 2014: 46).

Bu duruma sebep olarak ise, Kadınların özel yaşam şartları göz önünde tutulmaktadır. Kadınlarda, özel hayatları iş hayatlarının da bir parçası görevi görmektedir. Çağımızda çalışan Kadınların çoğu hala daha çocuk bakımı hususunda erkeklere oranla daha fazla görevleri üzerine almaktadırlar (Baysal, vd., 2014: 70).

Anne olmanın vermiş olduğu zorluk, her dönem Kadınların karar verme mekanizmalarını ciddi yönde etkilemektedir. Karar verme durumunda da her şeyden çok çocuklarını düşündükleri yapılan araştırmalarda ortaya çıkmaktadır. Bu durumda da kadınların, anne olmalarından mütevellit bakmakla sorumlu buldukları evlatlarından kaynaklı daha uzun vadeli ya da geçici olmayan işlere talepleri bulunduğunu ve o işi kaybetmemek içinde performanslarındaki yükselişi göstermektedir. Aynı zamanda iş seçme durumunu tekrar yaşamamak adına olsa gerek ki, çalışan olarak iş tatminsizliklerini açığa vururken memnun olunmayan durumlara pek ses çıkartmadıkları görülmektedir. Bundan dolayıdır ki, kadınların iş tatminlik dereceleri erkeklerle mukayese edildiğinde daha yüksek seyretmektedir (Eker, 2006: 65).

Lakin bazı çalışmalarda bu durumun tam tersi de gözlemlenmiştir.

Kadının ev ve iş arasındaki yaşamı düşünüldüğünde; ev yaşamını oluşturan aile, ev işleri vb. sorumluluklarının olması iş yaşamına gereken ağırlığı verememesine neden olur. Erkeklerin ev ile ilgili sorumluluklarının az olmasından dolayı yüksek iş tatmini yaşadığı görülmektedir (Piyal, vd., 2000: 247).

Kadınların, aynı işi icra eden ve aynı yetiştirme seviyesinde yer alan erkek çalışanlara oranla almış oldukları ücretin iş tatmini düzeylerini ciddi derecede etkileyebildiği gözlemlenmektedir (Eroğlu, 2007: 135).

Sönmez'in (2014) yaptığı araştırmaya göre kadınların iş tatmin seviyesi erkeklere göre daha düşük durumdadır. Bunun nedeni olarak kadınların, erkeklere göre daha düşük statülü işlerde çalıştırılmaları ve daha az ücret kazanmalarındır.

1.3.1.2 Yaş

Yaş etkenine dair yapılan araştırmalarda yaş etkeni ile iş tatmini arasında benzer yönlü bir ilişkinin olduğu neticesine varılmıştır (Çetin, 2011: 81).

Yaş ile iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Genç çalışanların iş tatmin seviyesi daha az olurken, ileri yaşlardaki çalışanların daha yüksek olmaktadır (Gözen, 2007: 24).

Genç çalışanların tecrübe yetersizliği, işin yapısına vakıf olmada yaşadığı sorunlar, iş tatmini açısından negatif sorunlar yaratırken; ileri yaşlardaki deneyimli çalışanların çalıştıkları örgütteki iş tecrübesi arttıkça, işe olan hakimiyetleri de artar. Bu durum ileri yaşlardaki çalışanlar açısından olumlu sonuçlar oluşturmaktadır (Kosovalı, 2017: 29).

Devlet kamu alanlarında istihdam edilen personel üzerinde gerçekleştirilen bir araştırma kapsamında, yaşın artmasına bağlı olarak işten yana hissedilen tatminin seviyesinde artış olduğu görülmüştür (Lee, 2006: 175).

Yapılan araştırmalara göre, işlerinden daha fazla seviyeden beklentileri bulunan genç çalışanların iş tatminsizliği yaşama olasılıkları daha yüksektir. Yaş arttıkça işten duyulan tatmin artmaktadır. Yaşın ilerlemesi ile terfi ve çeşitli imkanların artması, alınan ödüllerin artması ve farklılaşması iş tatmininde etkilidir (Yücel, 2006: 61).

Kimi araştırmacılara göre iş tatmini yaş ile birlikte artmaktadır. Ancak yakın zamanlarda yapılan Batıda yapılan başka araştırmalara göre yaş ile iş tatmini arasında "U" şekilli bir ilişki olduğu öne sürülmektedir. Bu görüş kapsamında işe yeni başlayan bir çalışanın işinden edindiği tatmin, yeni duruma alışım süreci dahilinde olması veya yeni bir iş bulması nedeniyle yüksektir. Ancak duyulan iş tatmini çalışma süresi arttıkça monotonluk nedeniyle yerini bıkkınlığa bırakacak ve bireyin iş tatmini orta yaşlarda daha da düşecektir (Engizek, 2017: 31).

Başka bir araştırmada da çalışan yaşının ilerlemesi nedeniyle yaşamı ve işinden olan beklentilerinin birçoğunun gerçekleşmiş olması sebebiyle bireyin iş tatmin seviyesinin yaş artışı ile eşdeğerlik gösterdiği belirtilmektedir. Bununla birlikte,

emeklilik dönemine giren çalışanlarda da iş tatmininde azalma gerçekleştiği, bu durumun bireyin işten ayrılacağı zaman zamanını nasıl değerlendireceği endişesi ile ilgili olduğu belirtilmektedir (Mottaz, 1987: 389).

Sağlık alanında 454 adet doktor dahilinde gerçekleştirilen bir araştırma kapsamında da az önceki araştırmaya benzer sonuçlar elde edilmiştir. İş tatmini ile yaş ile hizmet süresi ikileminde pozitif manada ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durum, iş ile ilgili tutum ve algıların daha sağlıklı bir hale geldiği biçiminde yorumlanmaktadır (Sevimli ve İşcan, 2005: 61-63).

1.3.1.3 Eğitim ve öğretim durumu

Bir kişinin tutum değer veya fikirlerine şekil veren en önemli gelişmelerden bir tanesi de eğitimidir (George ve Gareth, 1989: 75).

Eğitim seviyesi, iş yaşamına bakış, iş yaşamında oluşan beklentileri etkileyen önemli faktörlerden biridir. Eğitim durumu ile iş tatmini arasındaki ilişki çok net olmamakla birlikte, genel beklenti çalışanın eğitim seviyesi arttıkça tatminin artmasıdır. Çünkü eğitim seviyesi daha iyi iş olanakları ve yüksek ücretleri de beraberinde getirmektedir. Ancak bu durumun her zaman gerçekleştiği söylenemez (Özarsalan, 2010: 86).

Bireysel olarak eğitim, hedeflere erişim başarımını artırmaya dair, çalışanların tutum, kabiliyet ve motivasyonlarını değiştirme ve geliştirme uygulamalarıdır. Kurumsal açıdan eğitim, kurumun etkinlik ve verimlilik açısından var olan başarısını geliştirmeyi amaçlayan idare hedeflerinin tamamıdır (Yüksel, 2004: 199).

Eğer bir işletme verimli ise bunu sağlayan iyi yetişmiş, nitelikli, eğitilmiş iş görenlerdir. Genel olarak eğitimin çalışanlardaki verimi ve iş tatminini artırdığı herkes tarafından kabul görmektedir (Adınlı, 2008: 28).

Sun'un (2002) yaptığı araştırmada eğitim seviyesi ile iş tatmin durumu arasındaki ilişki, eğitim seviyesi ve iş için gerekli olan bilgi ve yetenek arasındaki uyum kapsamında incelenmiş, eğitim seviyesi bireyin işin gerektirdiği niteliklerden çok yüksek olması durumunda iş doyumsuzluğu oluşturduğu, eğitim seviyesinin işin gerektirdiği niteliklerden orta yüksekte olması durumunda bu iki değişken arasındaki etkileşimin çok az olduğu görülmektedir. İşin niteliklerinden daha fazla eğitim sahibi olmanın iş tutumunda oluşturduğu etkinin büyüklüğünün bu iki etken arasında olan

objektif uyumsuzluktan çok, bireyin işine göre nitelikli olmaları yönündeki subjektif algılarla ilgili olmasından kaynaklanabilmektedir.

Demografik faktörlerden olan eğitim durumu kimi araştırmalarda iş tatmin durumu ile ilişkilendirilmiş ve eğitim seviyesinin arttıkça iş tatmininin de arttığına ulaşılmıştır (Çetin, 2011: 21).

Bu konu dahilinde inceleme çalışması gerçekleştiren Klein ve Meher, personeller almış oldukları eğitimleri ile kazanmış olduklarını, diğer kişilerin eğitim ve kazandıkları ile mukayese edildiğinde ve bir eşitlik veya kendilerine göre olumlu bir nihayete ulaşırsa iş tatminine, bu durumun tam tersi başka bir durum yaşandığında ise iş tatminsizliğine sebep olacağını savunmuşlardır (Öztürk ve Güzelsoydan, 2001: 338).

Bilhassa henüz yeni işe atılmış ve iş tecrübesini buldurmamayan genç personellerin gerçek dışı çok yüksek beklentilerinin bulunması, bu personellerin iş tatmin düzeylerinin, öğrenim seviyesi düşük olan personellere oranla daha az olmasının sebeplerinden bir tanesidir. (Eroğlu, 2007: 136)

1.3.1.4 Kişilik

Çalışanların işlerinin gerektirdiği çalışmaları yaparken aldıkları iş tatminini belirleyen faktörlerden bir başkası da kişiliktir. Bireyin kişilik niteliklerine uygun bir meslekte çalışması psikolojik, sosyo - ekonomik gelişimini olumlu olarak etkilemektedir. İnsanın üretimde bulunması bütün doğal içgüdü ve dürtülerin doyumu, sosyal güdülerin oluşturduğu gereksinimlerin giderilmesinde önemlidir (Yıldız, 2001: 377).

Bireyleri başkalarından ayırt eden ve onları tanımlamaya yarayan niteliklerin bütünü kişilik olarak adlandırılmaktadır Çalışanlar iş yaşamlarında kendi kişiliklerini yansıtacak olan davranışlarda bulunmaktadır (Saari ve Judge, 2004: 397).

Kişiliği oturmuş olan çalışanların aynı zamanda iş yaşamında da dengeli olacaklarından dolayı iş tatminleri de genelde yüksek olmaktadır. Sorunları gerçekçi olarak analiz eden bu çalışanlar çözüm üretmeye de odaklı olarak toplum odaklı olarak çözümde bulunmaya çalışmaktadırlar (Dugguh ve Dennis, 2014: 13).

İnsanların kişilik yapılarının yaptıkları işe olan uyumluluğu onla işle ilgili yetkinlik kazandırabilir ve kendilerini geliştirebilmelerine olanak sağlayabilir. Ancak duygusal olarak yeteri kadar olgun olmayan, kendini geliştiremeyen bireyler, her ne

kadar eğitimli ve zeki olurlarla olsunlar, ait oldukları kuruma yarardan ziyade zarar vermektedir (Baltaş, 2000: 172).

Bazı bireylerin iş ortamında ve iş yaşamından edindikleri tatmin seviyesi devamlılık arz etmektedir. Eski iş yerinde yeterince tatmin olmayan bazı bireylerin sonraki iş yerlerinde işleri farklı olsa da yeterince tatmin olmadıkları belirlenmiştir (Solmuş, 2004: 190).

Çalışanların kişilik yapılarının farklı olması, bu bireylerin farklı beklentiler içinde olmalarına ve kurum içinde gelişen olaylı farklı algılamalarına neden olmaktadır. Bazı çalışan kişilik olarak daha sakinken, bazıları mücadelecı ve inatçı bir kişiliğe sahip olabilmektedir (Özgen, vd., 2005: 352-353).

İnsanların doğuştan getirdiği ve anne babaların kişileri ergenlik dönemlerinde yetiştirme tarzlarına göre bazı kişilikler mevcuttur. Kişilerin tatmin oldukları zaman, mekân ve içinde yaşamına devam ettikleri toplulukların ideolojilerine bağlı şekilde yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu gibi ifade edilebilecek demografik unsurlar da bireysel unsurlar olarak gösterilebilir (Söyük, 2007: 75).

Eğitim düzeyleri yüksek ve demokratik tutumlara sahip olan kişilerin, her konuda kendi yargılarını bulabildikleri görülmektedir. Demokratik bir davranış modelini benimseyen kişilerin, akademik başarılarının ve problem çözme becerilerinin de yüksek olduğu bilinmektedir ve dahası bu kişilerin hayata karşı kaygılarının daha az olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda bakıldığında çalıştıkları örgüt içinde yetiştirme tarzından kaynaklı daha tatminsiz, daha jenerik ve inovatif eylemleri bekleyen şirketten hep daha iyisini bekleyen bir portföye sahiptir. İş tatminleri bu bağlamda diğer kişilere oranla az olduğu gözlemlenmektedir (Özdevecioğlu, 2003b: 77).

Bu konuda Holland'ın temel hipotezine göre kişiliklerine uygun mesleklerde çalışan bireyler, daha mutlu ve başarılı olacaklardır. Kişilik ile meslek arasındaki ilişki uyum ve uyumsuzluk yönünde olabilir. Buna göre kişilik ile meslek arasında bir uyum varsa, bireyin tatmin seviyesi yüksek, işten ayrılma niyeti de daha az olacaktır. Kısaca kişilik ile iş arasında bir uyum varsa bireyin tatmin seviyesi yüksek, işten ayrılma isteği ise az olacaktır. Kişilik ve meslek arasında bir uyumsuzluk olması durumunda, ilk olarak iş tatminsizliği, ilerleyen sürede de yabancılaşma yaşanacaktır. Kişilik niteliklerine uygun olmayan mesleki uygulamaları yapmak durumunda olan birey iş tatmini sağlayamaz. Bu tatminsizlik bireyi mutsuz eder ve

birey toplumdan uzaklaşmakta, kendisine yabancılaşmaya başlamaktadır. Yabancılaşma bireyin kendisinden uzaklaşması olup, kişilik ve iş seçimi arasındaki uyumsuzluğun bir sonucudur (Yıldız, 2001: 377).

Çalışanların kişilik nitelikleri kapsamında kişilik ile iş tatmini ile ilgili olarak yapılan araştırmalarda 5 faktör kişilik nitelikleri ile iş tatmini arasındaki ilişkiler ortaya çıkarılmıştır (Judge, vd., 2002: 90). Edinilen verilerde, nevroitiklik durumu ile iş tatmini arasında, kişilik niteliklerinden öz disiplin, dışa dönüklük ve uyumluluk arasında doğru orantılı ilişkilerin olduğu sonucuna varılmaktadır. Kişilik niteliklerinden gelişime açıklık niteliğinin ise iş tatmininin açıklanmasındaki gücünün zayıf olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Sonuç olarak iş tatmin seviyesi fazla olan bireylerin, sosyal ortamlardaki ilişkilerinde dışa dönük, bireyler arası münasebetlerde ahenkli, öz disiplini yüksek ve nevroitiklik durumu düşük olan bireyler oldukları öne sürülmektedir (Çetin, 2011: 36).

Kişilik nitelikleri ile ilgili yapılan başka bir araştırmada ise, bireylerin genel olarak bir vazifeyi yerine getirmeleri konusunda kendi kabiliyetlerine olan inancı gösteren öz yeterlilik, kişilik niteliği ve iş tatmini arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. Araştırmaya göre öz yeterlilik inançlarıyla iş tatmini arasında benzer yönlü ilişkilerin olduğu, bireylerin kendi öz yeterlilik inançlarında olan artışın iş tatminini de artırdığını göstermektedir (Caprara, vd., 2006: 62).

1.3.1.5 Statü

İnsanlara iş yaptırabilme yöntemlerinden biri de, onlara daima yüksek statü vermektir. Yüksek statü ile anlatılmak istenen hiyerarşik bir statü değil, fonksiyonel bir statü tanımak, bir başka deyişle bireye yapmış olduğu işin kurum açısından ne denli önemli olduğu fikrini aşılmasıdır. Çalışanların bir kuruma girme amacı statü kazanmaktır ve bu noktada statü işletmeler için motivasyonu arttıran önemli özendiricilerden birisi olarak kabul edilir (Toker, 2006: 126).

Çalışanın statüsünün belirlenmesi ile oluşan durum pozisyon olarak adlandırılmaktadır. Kurumda görev alacak çalışanların yetkinliklerine göre üst düzey yönetici, yönetici, kalifiye veya vasıfsız çalışan gibi pozisyonlarda değerlendirilir. Çalışanın kurumdaki pozisyonu gelir dağılımında belirleyici bir faktördür. Bu durum çalışanların aile ve sosyal yaşamlarında bazı standartlara göre davranmalarında önemli bir rol oynamaktadır (Kosovalı, 2017: 27).

Mesleki düzeyde statü yükseldikçe, buna paralel olarak çalışanların iş tatmin düzeyi de yükselmektedir. Örneğin yüksek statülü işlerde çalışanlar, düşük konumlarda bulunanlara göre daha fazla benlik tatmini sağlamaktadır (Gözen, 2007: 28).

Oshagbemi (1997), İngiliz akademisyenler üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişti. Bu çalışmada unvan ile örgüt çalışanlarının iş tatmini üzerindeki etkilerini araştırmıştır. Sonuç olarak bu ikisinin birbiri ile pozitif bir ilişkisi olduğunu ortaya çıkarmıştır.

Özer'in (2015) üniversiteler ilgili olarak yaptığı çalışmada pozisyon ve iş tatmini faktörleri arasında anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. Yönetici durumundaki akademisyenlerin içsel ve dışsal tatmini fazla durumdayken, genel tatmin oranı az durumdadır. Öğretim elemanı pozisyonunda bulunan akademisyenlerin içsel ve dışsal tatmin oranı az olurken, genel tatmin oranı fazla seviyededir.

1.3.1.6 Kıdem

Kıdem, çalışanın kurumda çalışma süresinin göstergesidir. Aynı meslekte uzun süredir çalışan çalışanın iş tatmin seviyesinin daha çok olacağı beklenebilir. İşine alışmada güçlük yaşayan ve işinden tatmin olamayan çalışanın işinden ayrılma eğilimine sahip olacağı göz önünde bulundurulduğunda kıdem seviyesi ile iş tatmini arasında yüksek seviyede bir ilişki olduğu söylenebilir. Ancak başka seçeneklerin bulunmadığı, çalışanın işten ayrılmasını zor duruma getiren ekonomik sorunların fazla olması durumunda kıdem ile iş tatmini arasında bir ilişkinin olmaması veya ters oranda olması beklenmektedir (Güven, vd., 2005: 132).

Çalışma hayatına yeni başlayan veya iş kıdemi az olan birçok çalışan realist olmayan beklentilere sahiptir. Bir yere çalışmak için başvuran ve işe alınan birey, çalışma şartlarının azami seviyesini beklemektedir. Ancak zamanla iş yaşamının gerçeklerini gören ve beklentilerinin gerçekleşmeme ihtimalini anlayan birey, hayal kırıklığı ile tatminsizlik duygusuna kapılmaktadır. Zamanla iş yaşamı ve zorluklarına tecrübe ile alışan bireyin realist olmayan beklentileri, realist esaslara dayanacaktır (Köroğlu, 2011: 38).

Yapılan çeşitli çalışmalarda kıdem ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir (Sönmez, 2014: 45). Kıdemle ilgili yapılan çalışmalarda iş

deneyimi ile çalışan iş tatmini arasında doğru orantılı bir ilişki olduğu belirtilmektedir (Roos, 2005: 52).

Oshagbemi'ye (2003) göre; bir kurumdaki kıdem aynı zamanda iş tecrübesinin bir göstergesi durumundadır. Özellikle aynı kurumda uzun süre çalışanların iş tatminleri yüksek olmaktadır. Bu durum genel olarak çalışanın kurumunu tanıması, kurumuna bağlanması, iş deneyimleri ve beklentileri arasında bir uyumun olması ile açıklanabilmektedir (Eğinli, 2009: 42).

Tecrübe ile birlikte zaman içerisinde çalışanın beklentileri de değişecek ve bu beklentiler karşılandığı ölçüde iş tatmini de artacaktır. Örneğin; tecrübe ile işinde başarı ihtiyacının karşılanması, bireysel gelişim, ücret düzeyinde artış, terfi imkânının artması, sosyal saygınlığın artması, öğrenen bireyin öğreten birey konumuna geçmesi vb. örnek verilebilir (Taş, 2004: 53).

Yeni işe başlamış olan çalışanlar, iş arkadaşları ve kendilerinden daha kıdem sahibi olan çalışanlardan, sosyal destek görmezlerse daha yüksek seviyede iş tatmini yaşamaktadırlar. Türkiye'de uygulanan bir araştırmada kıdem etkeninin dışsal iş tatmini ile olumsuz ilişkide olduğu ortaya konulmuştur. Araştırmaya göre aynı işte uzun süre çalışanların, çalıştıkları süre boyunca almış oldukları ödüllerin yetersiz olduklarını fark etmelerinin bu bulgunun bir sebebi olabileceğini ortaya koymaktadır (Yelboğa, 2007: 5).

1.3.1.7 Medeni durum

Çalışanların medeni durumlarının iş tatmini ile ilgili etkisinin belirlenmesi için yapılan araştırmalarda, medeni durum ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Genel olarak evli çalışanların bekar çalışanlara göre iş tatmini yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Bunun nedeni evli bireylerin aile yaşamındaki tatmininin iş tatminine de etkili olması veya evliliğin işle ilgili beklentileri değiştirmesinden kaynaklanabilmektedir (Gürsel, 2016: 37).

İş tatmin ve medeni durum arasındaki ilişkiye yönelik çalışma yapan Kuslivan elde etmiş oldukları nihai sonuçlarına göre evli olan personeller, bekar olan personellere göre çok daha iyi derecede iş tatmini düzeyine sahiptirler (Kuslivan, 2003: 360).

Kemaloğlu'nun yapmış olduğu çalışmada evli olan öğretim görevlilerinin evli olmayanlardan, çocuklu olanların çocuğu olmayanlarından daha çok iş tatminine neden oldukları görölmektedir (Bilge vd., 2007: 34).

Ankara'da görev yapmakta olan, akademisyenlere dair gerçekleştirilmiş olunan araştırma nihayetinde, medeni hal değişimi üniversite hocalarında iş tatmini bakımından bir değişim meydana getirmediği sonucuna varılmıştır. (Bilge vd., 2007: 72)

1.3.2 İş Tatminini Etkileyen Örgütsel Unsurlar

İş tatminini etkileyen bireysel niteliklerde olduğu gibi kurumsal niteliklerde de iş tatmini nitelikleri ayrı ayrı değil, tümünün etkileşimiyle oluşan bileşke etkilemektedir (Akıncı, 2002: 5).

Çalışanın beklentilerinin karşılanması ve iş tatmininde kurumun çalışana sunduğu kurumsal olanaklar belirleyicidir. İş ortamına bağlı çalışan tatmini, kurumun çalışana sağladığı faktörlerin bileşkelerine karşı çalışanın tutumudur (Engizek, 2017: 24).

Kurumda buldukları sürede çalışanların iş ortamındaki davranışları işlerine olan yaklaşımlarını ortaya çıkaran faktörlerdir. Kurum içinde değerlendirilen çalışan yetenek ve kabiliyetlerine göre konumlandırılmaktadır (Kosovalı, 2017: 36).

Kurumlarda çalışanların iş tatmininin yüksek olması iyi bir neticedir. Bu neticenin devamlı aynı düzeyde devam etmesi için kurumlara büyük görev düşmektedir. Gedik ve arkadaşlarının (2009) yaptıkları çalışmada elde edilen bilgilere göre aşığıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

1. Çalışanlara bireysel potansiyellerini kullanma olanakları tanınmalı, bunun için kurumlarda çalışanların iş sahaları belirli aralıklarla değiştirilebilmelidir.
2. Çalışanlara işleri ile alakalı devamlı yetki ve mesuliyet verilmelidir.
3. Çalışanlara verilecek olan işler bireylerin bilgi ve yeteneklerine bakılarak verilmelidir.
4. Çalışanlar kurumlarda işlerinde olan katkılarını fark ettiklerinde daha verimli olarak iş yapmaktadır. Bu nedenle çalışanlara işlerinde olan katkılarını göstermeleri için olanaklar tanınmalıdır.

5. Kurumlarda çalışanların sosyalleşebilecekleri faaliyetlerin olması hem iletişimin hem takım ruhunun oluşumu için faydalı olabilecektir.
6. Çalışanların sigorta kapsamında olmaları, onların işleriyle alakalı güvenlik tedbirleri, emeklilik güvencesinin olması iş tatminlerini artırmaktadır. İş ile alakalı emniyet tedbirlerinde sürekli iyileştirmede bulunmak iş tatmininin artmasında yardımcı olacaktır.
7. Çalışanlara yaptıkları işler ücret bazında tam olarak verilmelidir.
8. Yapılan fazla mesailer sürekli ödenmelidir.
9. Maaş ve fazla mesai ödemeleri zamanında yapılmalıdır.
10. Çalışanlar arasında uygulanan ücret politikası adil bir şekilde olmalıdır. Eşit işe eşit ücret ilkesi uygulanmalıdır.
11. Çalışanlar arasında olan iletişimin iyi bir şekilde olması sağlanmalıdır. İletişimin iyi olması küçük bir sorunun dahi ele alınmasında ve böylelikle sorunun büyümemesinde yardımcı olacaktır.
12. Çalışanlara yapılacak olan işlerle alakalı yapılacak olan bilgilendirme ile olası yanlışlıkların azaltılması ve işlerin daha hızlı yapılması da söz konusudur.

1.3.2.1 İşin niteliği

İş tatminini belirleyen önemli faktörlerden biri işin niteliğidir. İşin niteliği, çalışan tatmininde önemlidir. İşin sıkıcı ve monoton nitelikte olmaması, çalışan motivasyonunda önemli faktörlerdir. Yapılan işin zevkli bir iş olarak algılanması, bireyin işine dair olumlu bir tutuma sahip olması anlamına gelmektedir. Bundan dolayı bireyin işine dair tutumunun olumlu olmasını anlamına gelmektedir. Bu nedenle bireyin işine dair olan algısı, iş tatmininde önemli bir unsurdur. Çalışanın işini algılama biçimi ise yaptığı işin çevresi tarafından nasıl algılandığı, kendi ilgi alanlarıyla uyuşup uyuşmadığı, yaptığı işten zevk alıp almadığı ile ilgilidir. Çalışan çevresi tarafından saygınlık uyandıran bir işte çalışıyorsa bu onun yaptığı işten doyum sağlamasına sebep olacaktır. Hareket halinde olmayı seven ve rekabetten hoşlanan biri sürekli seyahat etmesini gerektiren ve performansına göre değerlendirileceği bir işte çalıştığında mutlu olurken; rutinlikten hoşlanan biri masa başında sürekli aynı işi yapmaktan zevk duyacaktır. Dolayısıyla kişilerin zevk

duydıkları alanlara uygun işlerde çalışması iş doyumlarını arttıracaktır (Özarsalan, 2010: 95).

Bireyin yaptığı işi beğenmesi, tatmin duymasında önde gelen bir faktördür. Birey için yapılan işin taşıdığı anlam, öğrenme olanakları, sunulacak fırsatlar ve verilecek sorumluluklar, yaratıcılığın kullanılabilmesi için imkân verilmesi ve yapılan işin eğlenceli olması motivasyonu olumlu yönde etkilemektedir. (Kırel, 1996: 77) İşin birden farklı kabiliyetler gerektirmesi, çalışanın bir işi tamamıyla üstlenmesi, işin başka çalışanlar üzerindeki etkisinin daha fazla olması, çalışanın işiyle ilgili kararlar alabilmesi ve işin doğruluğu ile ilgili geribildirim alabilmesi iş tatminini artıran diğer etkenlerdir (Çarıkçı, 2000: 157).

İşten elde edilen geri besleme ve iş görme esnasında sahip olduğu serbestiyet iki önemli motivasyon kaynağı olarak görülmektedir. İş gören, işini gerçekleştirirken yapılan olumlu değerlendirmeler onu motive etmektedir. Ayrıca birey kendi başına karar verebiliyor ve inisiyatif kullanabiliyorsa işinden duyduğu tatmin pozitif anlamda artmaktadır. İş görenin tatmin duygusunu artıran diğer etmenler ise, yapılan işin ilgi çekici olması, bu işi yaparken kendisini iyi hissetmesi, yapılan işin sürekli aynı şekilde tekrar eden bir iş olmaması ve yaptığı bu işin kendisine bir statü sağlamasıdır. Bu nedenlerden ötürü bir işin aynı hızda ve devamlı tekrarlanarak yapılmasının vermiş olduğu can sıkıntısı, bıkkınlık gibi durumlar iş görenler için bir tatminsizlik kaynağıdır (Eren, 1998: 253).

İstihdam edilen personelin işini beğeniyor olması, işten tatminlik duymanın başta gelen etkeni beğenme durumudur. Personelin işini beğenerek yapması da aşağıdaki unsurlara bağlı olarak değişkenlik gösterebilmektedir (Bingöl, 1997: 244).

1. Yapılan iş, personelin kabiliyetlerini harekete geçirecek şekilde olmalıdır,
2. Yapılan iş, inovatif eylemleri iyileştirmeye olanaklı olmalıdır,
3. İşin yapısı personeli inovatifleşmeye, değişikliğe ve sorumluluk almaya iletebilmelidir.
4. İşin niteliği problemleri ortadan kaldırmaya yönelik olmalıdır.

1.3.2.2 İşletmenin sosyal görünümü ve çalışma koşulları

Çalışma şartları çalışanların işlerini yapmalarını kolaylaştırdığı için iş tatminini etkilemektedir (Çarıkçı, 2000: 157).

Çalışma şartları çalışanın yetenekleriyle bağlı görev dağılımı, işle ilgili karar alımında söz sahibi olunması gibi durumun olmasıyla olumlu tutumların gelişmesinde katkıda bulunan faktörlerdir. Çalışma şartları, görev çeşitliliği ve karar sürecine dahil olma gibi nesnel iş faktörlerinin de, işe yüklenen anlam ve sorumluluk duygusuyla çalışanların iş tatmininin etkilendiği ortaya konulmaktadır (Gündoğan, 2010: 22).

Çalışma ortamı da, istihdam edilen bireylerin, iş tatminini doğrudan etkileyebilen başka bir durumdur. Eğer ki, iş ortamında, çalışma koşulları istihdam halinde olan personelleri tatmin edecek düzeyde ise gerçekleşen işten hissedilen tatmin pozitif bir şekilde yükseliş kaydetmektedir. Bu durumun zıttı olan bir durum da mevcut ise yani personellerin işlerini ideal bir şekilde gerçekleştirmesine olanak sağlamıyorsa, gerçekleşen işten hissedilen tatmin bu durumdan negatif şekilde etkilenmektedir. Personellerin işe gidiş geliş saatleri, işin tehlike faktörünü bulundurup bulundurmaması, iş alanının sıcaklık, ışık, nem ve gürültü bakımından yeterli olması, tatmin hususunda etkin olan unsurlardandır (Kırel, 1996: 78).

Temizlik, güvenlik, sağlık, ısı, ışık, havalandırma, koku, çalışma saatleri, mola süreleri, çalışılan araç, gereç, makine vb.'nin yeterliliği bunlara örnek olarak gösterilebilir. Çalışanların fiziki yapılarına uygun, ergonomik bir ortamda çalışmalarını iş tatmininin olumlu faktörleri arasındadır (Gündoğan, 2010: 22).

1.3.2.3 Çalışma arkadaşları

Örgütsel unsurlar içinde iş tatmini derecesini etkileyen bir başka örgütsel faktör de, personelin iş arkadaşları ile olan ilişkilerdir. Bireyin arkadaşlık içinde bir ortamda çalışmasına devam etmesi, işten duyduğu tatmini doğrudan etkilemektedir. Gündelik hayatının yarısından çoğu vaktini örgüt içinde harcayan birey için uyumlu olması ve çalışma arkadaşlarıyla beraber sosyalleşme durumları da gereklidir (Eronat, 2004: 19).

İnsan kaynakları yönetiminde işin verimliliğine artırmak amacı ile ekip çalışması uygulamaları gittikçe artmaktadır. Bu bağlamda çalışanların grup çalışmalarına katılımları ve kendilerini ayrı bir birey olarak değil de grubun ve amaca yönelik çabaların bir parçası olarak görmeleri önem kazanmaktadır. Sosyal bir varlık olan insan sürekli olarak diğer insanlarla birlikte olma duygusu gütmektedir. İş görenlerin yapmış oldukları işe karşı tatmin veya tatminsizliklerinde, işine olan

bağlılığı üzerinde son derece önemli bir etkisi bulunmaktadır. Bir arada bulunmaktan hoşnut olan iş görenler, bir arada çalışmaktan mutluluk duyuyorlarsa işten duydukları tatminde o oranda artacaktır (Tavmergen, 2002: 84).

1.3.2.4 Ücret

İş yaşamında çalışanın iş tatminini sağlayan en önemli kurumsal faktörlerden biri ücrettir (Benligiray, 2007: 16). Çalışanın iş tutumunu genel olarak, almış olduğu ücretin yeterlilik seviyesi, alması gereken hak ettiği ücrete göre olan normallik ve ihtiyaçlarının karşılanma seviyesi belirlemektedir (İmamoğlu vd., 2004: 169). Maddi kazanç ne kadar iyi bir mebla ise, ilgili kurumdan tatmin olma ve memnun kalma durumu da aynı oranda artış göstermektedir (Çalışkan ve Sarıkamış, 2011: 10).

Yapılan araştırmalar, iş tatminiyle ücret arasında yakın bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Düşük ücret, çalışanların öncelikli tatminsizlik kaynağıdır. Özellikle Türkiye’de ücret ile iş tatminsizliği fazladır (Telman ve Ünsal, 2004: 39).

İş tatmininin gelir seviyesi ile olumlu bir ilişkisinin olduğunu gösteren bulgular bulunmaktadır. Ücret ne kadar yüksekse tatmin o kadar yüksektir. Çalışanın maddi olarak doyumsuzluğu performansı düşürmekte, istifa ve devamsızlık olasılığını artırmakta ve iş tatminini azaltmaktadır (Sevimli ve İşcan, 2005: 56).

Çalışanların, işletmelerden almış oldukları ücretin miktarı yanında örgüt dahilindeki ücret mekanizmasının adaleti de iş tatmini dahilinde etkili olmaktadır. Personel, her daim işletmenin uygulamış olduğu ücret mekanizmasının adil ve kendi beklentilerine en ideal olanı seçmek istemektedir (İmamoğlu vd., 2004: 170).

Bozkurt ve Bozkurt’un (2008) yılında yapmış oldukları araştırmalarda çalışanlarla ilgili gerçekleştirilmesi gereken faktörlerden, iş tatmininde en etkili faktörün ücret artışı olduğu ifade edilmektedir (Bozkurt, 2008: 81).

Yazıcıoğlu ve arkadaşlarının (2008) turist rehberleri üzerinde yapmış olduğu incelemelerde rehberlerinin acentelerle karşı karşıya kalmış oldukları sorunların başında ücret geldiği ifade edilmektedir. Rehberlerin, ücret ile ilgili sorun yaşamaları durumunda iş tatmin seviyelerinin azaldığı tespitini yapmıştır.

1.3.2.5 Yönetim şekli ve yönetici davranışları

İş tatmini etkileyen başka bir faktör yönetim şekli ve yönetici davranışlarıdır. Yönetici, çalışanların iş tatmininde önemli bir faktördür.

Çalışanların iş tatmininde yönetim şekli 2 türde etkili olmaktadır. Bunlardan ilki, karar verme sürecine çalışanların dahil olmalarının sağlanmasıdır. Katılım, bireyin kendisine saygı duyması ve tanınma ihtiyacını karşılamaktadır. İşlerinde bu ihtiyaçlarının karşılanmaması durumunda çalışanlar, bunları başka yer ve ortamlarda karşılama yoluna gidecektir. Bu durum çalışanın iş tatminini etkilemektedir. Kurumlarda çalışanların kararlara katılımlarının sağlanması, iş tatmini ile birlikte kurum içinde alınan kararların iyileştirilmesinde de yardımcı olmaktadır. Kararlara dahil olan çalışan, işi, iş arkadaşları ve yönetime karşı olumlu duygularda bulunacak ve iş tatmini yaşayacaktır. Yönetim şeklinin bir başka etkisi de, kurumların çalışan merkezli olmalarıdır. Yani çalışanlara yönelik olma ve onlarla destekleyici ilişkilerin geliştirilmesidir. Yönetimin çalışan ilişkilerini desteklemesi ve katkıda bulunması, çalışanların iş tatminini artırmaktadır (Erdil, vd., 2004: 19).

Saklan'a (2010) göre; iş ve çalışana dair olarak iki tür yönetici vardır. Çalışana yönelik yöneticilerin, işe yönelik olanlara göre daha fazla iş tatmini oluşturduğu ortaya çıkmıştır.

Çalışana yönelik yöneticiler astlarının tutumlarına göre eğilim göstermektedir. Buna göre davranarak çalışanın gösterdiği performansı doğru yönlendirerek daha yüksek verim edinmeyi hedeflemektedir. İşe yönelik olan yöneticiler ise, astlarına olumsuz davranışlarda bulunarak görevlerini yapmalarında baskı kurmaktadır. Bu eğilimde olan yöneticiler devamlı denetim altına alıp, işe yoğunlaştırmakta, iş tatminsizliğini artırmaktadır (Bozkuş, 2004: 49).

İşletmelerde otoriter yönetici ile çalışan iş görenlerin çoğu kısa zamanda tedirginlik, korku, önemsenmediğini düşünme ve engellenmişlik duyguları yaşamaya başlar, gayretle çalışmaktan vazgeçerler, pasif bir şekilde itaat eder, birçok işte kendisine üstlerinden talimat verilinceye kadar bekler ve sadece kendisine söyleneni yaparlar. Otoriter yönetim tarzına sahip idareciler çalışanlar üzerinde disiplin ve saygılı davranışlar oluşturabilirler fakat; İnsanların içten saygısını kazanamazlar, personelin kendini işine vermesini sağlayamazlar, çalışanların yaratıcı fikirler üretmesi ve işinden tatmin olması beklenemez (Özgür, 2004: 60).

1.3.2.6 Takdir edilme

İnsan faktörü, yapılan iyi bir iş karşısında yine hak ettiği iyiliği ve layığı bulamazsa, kişiden başka bir iyilik yapması beklenemez. İnsanlar yalnızca çalışma yaşamlarında değil, yaşamlarının her döngüsünde, iyi bir iş gerçekleştirdiklerinde, takdir edilmek isterler. Para durumuna, çalışanın maddi gücüne göre tercih edilebilir ama ufakta olsa bir ödül bile takdir edilmenin yanında çalışana göre yeterli gözükebilir. Takdir edilme duygusu, her insan için ciddi bir ivme kazandıracak eylemdir (Basım ve Şeşen, 2008: 382).

İstihdam halinde bulunan personeller her koşulda yöneticileri vasıtasıyla takdir duygusunu yaşamaktan memnun olurlar ve bu duygunun anlamlandırılması için ciddi bir zaman ayırmaya dahi gerek yoktur. Süpervizörleri ve yöneticileri çalışanların yaptıkları işleri gün bazında takdir etmeleri konusunda teşvik edilmesi, ayrıca her iş kategorisinde, en başarılı çalışanları gösteren resmi bir programı şirket genelinde uygulanması çalışanların iş tatminleri ve motivasyonları ciddi seviyede artacaktır. Takdir edilme duygusu bir işletme çalışanın iş tatminini yükseltecektir. Çalışanların başarımlarına göre takdir edilmesi, başarımlarının değerlendirilmesi ve onların ödüllendirilmesi, çalışanların yapmış oldukları işlerden devamlı olarak gurur duyması, kariyerlerinde ilerleme olanaklarından tatmin olmaları iş tatmini olumlu olarak etkilemektedir (Chin, vd., 2002: 373).

1.3.2.7 Terfi ve kariyer olanakları

İş tatmininde rol oynayan başka bir örgütsel etmen yükselme olanağıdır. Bireyler, deneyim kazandıkça daha çok yetki, ücret, saygınlık aramaktadırlar. İçinde bulunduğu örgütün bireylerin yükselmelerine olanak sağlaması, çalışanları daha fazla motive edip, tatmin düzeylerini arttırmaktadır. İş tatmini açısından yükselme olanağı ücretten daha etkilidir (Söyük, 2007: 88).

Çalışan bir kurumda görev almakla birlikte, önünde ilerlemeyle ilgili pozisyonların olup olmadığını araştırmaya başlamaktadır. Çalışanın kurumdaki pozisyonu göz önünde bulundurulduğunda, bilgi ve yetenek olarak gerekli yetkinliğe ulaştığının fark edilmesi ve kurum içinde yükseltilmesi durumunda terfi gerçekleşmektedir. Çalışanın daha çok yetki ve sorumluluk alacağı bir üst pozisyona atanması durumunda, iş tatmini gerçekleşmiş olmaktadır (Okyay, 2009: 66).

Terfi edilen çalışanın sosyal durumu gelişmekte ve geliri de artmaktadır. Onurlanma ihtiyacı içinde olan çalışan için bu durum iş tatmininin olumlu bir etkisidir (Şahal, 2005: 67).

Terfi etmek birey açısından maddi yönlü bir destek olmasının yanında bireyin sosyal konumunu da artırmaktadır. Bireyin işinde başarılı olması durumunda terfi durumu iş tatminini artırmaktadır. Çalışanlara yapılan başarı değerlendirme sistemi yanlış şekilde olması, başarılı olanların yanında başarısızlara da ödül verilmesi başarılı olduğuna inanan bireyin iş tatminine olumsuz şekilde etki etmektedir. Terfi imkanlarının her bireye eşit olarak tanınması önemlidir. Terfide adil davranılması, kurumsal adalet algısının artmasında önemli rol oynamaktadır (Söyük, 2007: 89).

1.4 İş Tatminin Sonuçları

Modern idare anlayışının en önemli faktörlerden biri olan iş tatmininin bazı idari ve davranışsal sonuçları bulunmaktadır. Bir kurumda işlerin iyi gitmediğini en iyi olarak gösteren durum iş tatmininin azalmasıdır. Çalışanlarda yaşanan iş tatminsizliği bazı zihinsel ve fiziki bozukluklar oluşturmaktadır. İş tatminsizliği sinirsel ve duygusal bozukluklara yol açmakta, uykusuzluk, iştahsızlık, duygusal çöküntü ve hayal kırıklığı gibi rahatsızlıklara neden olmaktadır (Bayrak Kök, 2006: 296).

Çağımızda bilgi çağının bir zarureti olarak iyileşme kaydeden teknolojinin ve iletişim adına kullanılan bütün vasıtaların sunmuş olduğu imkan ve olanakların yükselişe geçmesi ile beraber bütün yapılanmalarda ciddi ve hızlı bir farklılaşma görülmektedir. Globalleşmenin son olarak ortaya çıkan evrensel pazar ekonomisinde, tüketici olan kişilerin farklı pazarlarda varlığını korumaya çalışması, bireylerin malzeme alırken çok daha dikkatli olmalarına zemin hazırladığı görülmektedir. Bu durumla birlikte, istihdam edilen kişilerin firmanın öz katma değerine etkisi yadsınamaz bir durum meydana getirmektedir (Şimşek, 1999: 27).

Örgütler dahilinde ciddi bazı farklılıklar oluşurken, hizmet sektörünün ciddi seviyelerde gelişme kaydetmesi, hızlı bir biçimde gelişme kaydeden insan kaynakları, şirketlerin çok daha rahat bir mekanizmaya dönüşmesi vs. bir çok yeni gelişmeler, istihdam edilenlerin mesleki bakımdan kariyerleri hususunda ki beklentilerini ve örgütlerin mesleki kariyer stratejilerini de ciddi manada etkisi altına almaktadır (Yüksel, 2000: 41).

Motivasyon ya da güdü, bir davranışı başlatan ve bu davranışın yön ve sürekliliğini belirleyen bireye ait içsel bir güçtür. Bir güdü tarafından başlatılıp yönlendirilen davranışlara güdüsel davranışlar denir (Üçüncü, 2016: 69).

İş tatmini yüksek olan personellerde, şirkete karşı çalışan memnuniyet dereceleri de o denli yükselecektir. Çalışanın moral ve motivasyonun yüksek olması, iş tatmini seviyesinin yüksek seyretmesi personeller ve çalışma düzeni dahilinde şu olumlu etkileri yapmaktadırlar (Sevimli ve İşcan, 2005: 4):

1. İş yaşamında iş tatmini yüksek olan bireyler üstlenmiş oldukları görevlerini enerji ve coşkuyla yerine getirmektedirler.
2. Personeller, çalışmaya daha çok meyilli olmaktadır.
3. İstihdam edilen kişiler, örgütün zor durumlarında, ciddi bir çaba sarfetmektedirler.
4. Personellerin çalışmaya olan arzuları ciddi seviyede yüksek seyretmektedir.
5. Personeller, yönetmeliklere, iş yasalarına ve emirlere gönülden isteyerek bağlanırlar ve iyi işyerinde çok iyi şekilde disiplin kurulduğu gözlenir.
6. Personeller örgütün amaçları yöneliminde iş birliğini gerçekleştirirler.
7. İstihdam edilen personeller yöneticilere ve işyerine karşı ciddi bir bağlılık hissi duymaktadırlar.

İstihdam halinde olan çalışanların mesleki karar, davranış ve ilişkilerinde temel referans alacak oldukları değerlerle beraber çalışma hayatına ilişkin bakış açıları, çalışanların şirket içinde kalmalarına ve örgütsel iyileşmenin gerçekleşmesine etki sağlayacaktır (Uygur, vd., 2010: 401-409).

1.4.1 İş Tatmininin Olumlu / Olumsuz Bireysel Sonuçları

Günümüzde iş tatmini kavramının önemi, bu kavramın direkt olarak işe değil yaşamın başka alanlarını da etkilemesinden kaynaklanmaktadır. Locke'a (1976) göre bu noktalar şu dört başlıkta toplanabilir (Bayrak Kök, 2006: 296):

1. Yaşamdan edinilen tatmine olan etkisi
2. Fiziki sağlığa olan etkisi
3. Ruh sağlığına etkisi
4. Verimliliğe etkisi

İş tatmini yüksek olan kişi, iş tatmini düşük olanlara göre, genellikle daha sağlıklı ve huzurlu yaşar. Tatmin olan çalışan, olumlu davranışlarını işyerinde, sosyal

yaşamında ve aile içerisinde devam ettirir. İş tatmini, kişinin iş hayatında ki beklentileri ve karşılaştıkları birbirine paralel olması ile ilgilidir. Elde edilenlerin beklentilerden daha düşük ise kişide tatminsizlik oluşacaktır. Tatmin olmayan kişi, işyerinde ve sosyal yaşamında genellikle sorunlar yaşar ve ailesine de sorunlarını yansıtarak hem kendini hem onları mutsuz eder (Eker, 2006: 11).

İstihdam edilen kişilerin zihinsel ve fiziksel olan sağlıkları ile iş tatmini ikileminde yakın olan bir ilişki olduğu bilinmektedir Bazı işyerlerinde, hedeflere yaklaşma ya da zaman kıstasından kaynaklı olarak stres çok fazla görülmektedir. Bu stresli ortamlarda çalışma yaşamına devam eden personellerde psikolojik tatminsizlik meydana gelmekte ve bu durumun nihayetinde de gerek zihinsel ve gerekse de fiziksel davranış bozuklukları oluşmaktadır (Bayrak Kök, 2006: 296).

İş tatmini yüksek olan çalışanların, düşük olan çalışanlara göre daha yüksek düzeyde performans sergileyeceği inancı, iş tatmini ile performans arasında, genellikle olumlu yönde bir ilişki olduğu düşüncesini güçlendirmektedir (Yeğin, 2009: 40).

Çalışan, örgütün normlarına uymayı tercih ettiğinde, tatminsizliğine yol açan unsurların kendisi açısından düzeleceği beklentisine kapılır ve örgüt içindeki faaliyetine devam eder. Örgütten ayrılmayı seçtiğinde, örgüt içindeki faaliyetlerine son verir ve yeni bir iş arayışı içine girer. Bu durumda örgüt, yeni bir çalışan bulma maliyetlerine katlanmak zorundadır. Örgüt için en büyük tehlike, çalışanın üretimi sınırlandırma seçeneğini tercih etmesiyle başlar. İşinden tatmin olmayan çalışan, devamsızlık, işi umursamama, itaatsizlik, diğer örgüt üyelerini olumsuz yönde etkileme, verimsiz bir şekilde çalışma gibi yollarla örgüte zarar verme eğiliminde olur. Alım gücüne ve yapılan işin niteliğine göre yetersiz ücret düzeyleri, örgütsel iletişimdeki yetersizlikler, sosyal çalkantılar, siyasi istikrarsızlık, çalışanın sosyal hayatındaki diğer olumsuzluklar gibi etkenler çalışanların iş tatminsizliğine yol açabilecek etkenler arasındadır (Arısoy, 2007: 103).

Çalışan iş yerinde fiziksel gücü ile çalışırken zihinsel gücünden de yararlandığını hissettiği zaman örgütle bütünleşecek, yaptığı iş anlam kazanacak ve örgüt amaçları ile kişisel amaçlarını örtüştürebilecektir. Yaptığı işin anlamsız gelmesi, sorunlarının beklentilerini karşılayacak şekilde ve zamanında çözüme kavuşturulmaması, örgütsel kararların çalışana aktarılmaması ya da gereği gibi aktarılmaması ve benzeri durumlar sonucunda çalışan örgüte yabancılaşmakta ve

bezginlik göstermektedir. Ayrıca beklentileri karşılanmamış çalışanlar çocuksu tepkiler ya da saldırgan davranışlar sergileyebilirler (Aşık, 2010: 39).

Beklentilerin tam manasıyla giderilememesi nihayetinde personellerde gözlemlenen iş tatminsizliği kavramı, davranış bozukluklarını beraberinde getirmektedir. Bu davranış bozukluklarının, gerek sinirsel ve gerekse de duygusal bozukluklara sebep hazırladığı bilinmektedir. İş tatminsizliği kavramı, bireyin yaşamında kısır çevrimler oluşturarak birçok belirtilere sebep olabilmektedirler. İstihdam edilen çalışanların örgütlerde yaşamış oldukları, iş tatminsizliği süreklilik kazandığı takdirde bireylerde ciddi bir stres tepkisinin oluştuğu yadsınamaz bir gerçektir (Sabuncuoğlu ve Tuz, 2003:151).

Henüz çözüme kavuşmamış olan sorunlar ve tatminlik duygusundan oldukça uzak olan talep ve ihtiyaçlar zaman zaman kişilerde tatminsizlik ve güvensizlik oluşturmaktadır. Bu durum da iş görende otomatik olarak hayal kırıklığına zemin hazırlamaktadır (Drafke ve Kossen, 1997: 416).

Hayal kırıklığının kaynağı gerçeğe bakıldığında kişilerin kendileridir. Zaman zaman kişilerin amaçları elinde bulundurmuş oldukları kabiliyet ve olanaklardan daha yüksekte olabilmektedir (Newstrom ve Davis, 1993: 438). Böylelikle mübalağalı ve aşırı istek ve beklentilerin gerçekleşmediğini izleyen kişiler hayal kırıklığına sürüklenmektedir (Güney, 2011: 121).

İş tatmininin yüksek olduğu işletmelerde çalışanların işe devamsızlık oranlarında, işe geç kalmalarda, işte yapılan devamsızlıklarda ve personel devir oranlarında azalmalar görülmektedir. İş ve örgüte bağlılıkları, iş gücü verimlilikleri, yetenek ve yaratıcılıkları artarak daha mutlu sağlıklı iş gören olarak işyerine uyumun ve verimliliğinin arttığı ifade edilmektedir. Yüksek iş tatminine ulaşmış çalışanların işlerine bağlılıkları artar, daha yüksek morale sahip olarak çalışmalarını sürdürürler ve çalıştıkları işletmeye yararlarında ciddi artışlar görülmüştür (Sevimli ve İşcan, 2005: 4).

1.4.2 İş Tatmininin Olumlu / Olumsuz Örgütsel Sonuçları

Birey örgütsel yapı içinde kendisinin diğer iş arkadaşına göre daha çok çalıştığını düşünüp ve buna karşılık daha az ödüllendirildiği fikrine kapılmış ise çalıştığı örgüte ya da üstüne karşı olumsuz bir tutum sergileyebilmektedir. Bu durum

işgörenin tatminsizliğinin göstergesi olarak değerlendirilmektedir (Özkalp vd., 2013:114).

İş tatmini ve tatminsizliğinin iş ortamında işçilerin performansında etkisinin önemli olması sebebiyle örgütler için her zaman önemlidir. Çünkü işçilerin işletmede yüksek performansta ve verimli olarak çalışmaları önemli derecede yüksek iş tatmininde olmalarına bağlıdır. İş tatmini işçilerin performansını, çalışan devir hızını, işletmenin büyüme hızını, verimliliğini etkiler ve buna bağlı olarak işletmenin başarısını etkileyen unsurlardan biridir (Aydemir vd., 2013: 131).

Çalışanların zaman zaman işlerine gelmemeleri işgücü maliyetlerini arttıran bir olgudur. Çalışanların devamsızlığı, artan işgücü maliyetleri nedeniyle örgütsel etkinliği azaltıcı etki yapmaktadır. İş görenlerin işlerine devam edip etmemeleri ile işlerinden elde ettikleri tatmin arasında ilişki olduğu düşünülmektedir. İşinden tatmin elde eden bir iş görenin işine devam edeceği beklenmektedir. İşlerini sevmeyen iş görenlerin ise, işlerine gelmekten kaçınması beklenir (İnce, 2003: 56).

Senelik izinler ve mazeretli durumlar haricinde personelin işe gelmediği anlar işvereni ve yapılan işi ciddi ölçekte etkilemektedir. Kendini tekrar etme durumuna göre de örgüte vermiş olduğu zarar da ciddi derecede katlanmaktadır. İş tatmini ile işe devam etme ikilemindeki ilişkiyi incelerken personellerin bazı özel sebepleri göz önünde tutulmalıdır. İş tatmini olgusu, minimize oldukça, devamsızlık ciddi derecede artacaktır (Telman ve Ünsal, 2004: 73).

Tayin edilmiş bir süre içerisinde bir örgütün çalışan kadrosunda, personellerin giriş ve çıkış hareketi” şeklinde anlam kazandırılmaktadır (Dinler, 2008: 66). İş tatmini personel içinde hangi ölçüde düşükse işten ayrılma durumu o denli yüksek seyretmektedir. İş tatmini ile personel devir oranı ikileminde negatif yönlü bir ilişki mevcuttur (Tınaz, 2006: 13).

Örgütlerde iş tatmininin yüksek düzeyde seyretmesi; çalışanlarda yüksek iş verimliliğinin olmasına, işgücü devir oranında düşme ve yapılan işe karşı bağlılığın artması gibi örgüt tarafından arzulanan sonuçlarla karşılaşmaktadır (Çetin Kanat, 2000: 2).

Yapılan bir araştırmada çalışan tatmini yüksek örgütlerde, çalışanların işi bırakmayı düşünmedikleri, çalışan tatmini az olan örgütlerde ise işi bırakmak isteyenlerin olduğu sonucuna varılmıştır. Araştırmada iş tatmini seviyesi ile isteğe bağlı işgücü devir hızı oranı arasında ters yönde anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna

varılmıştır. Örgütsel imkânlar artıkça çalışanların tatmin seviyelerinin arttığı aynı zamanda örgüte ve işe olan bağlılıklarının da arttığı ve işten ayrılma istemlerinin azaldığı gözlemlenmiştir (Akıncı, 2002: 19).

1.5 Örgütsel Vatandaşlık

Günümüzde kurumların verimli ve etkin bir şekilde çalışabilmeleri için, yönetsel ve kurumsal alanın farklı boyutlarına endekslenen çeşitli araştırmalarda bulunmaktadır. Yapılan araştırmaların genel bir kısmı da kurumsal yapı ve tutumlarla ilgilidir. Bu kapsamda son zamanlarda örgütsel davranışlarla alakalı olarak yapılmakta olan araştırmalarda dikkat çeken ve araştırmaların önemli konularından biri de çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları (ÖVD) olmuştur (Basım ve Şeşen, 2006: 2).

Bu bölümde örgütsel vatandaşlık kavramı üzerinde durulacaktır. Bu amaçla ÖVD kavramı, ÖVD boyutları, ÖVD sonuçları ve iş tatmini ve ÖVD ilişkisi araştırılacaktır.

1.5.1 Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kavramı

Günümüzde kurumlar, kişisel görevler ve katı hiyerarşik yapılardan gitgide uzak bir yapıda işlemektedir. Bu durumun yerine özerk bir ekibe dayalı görev yapılarının benimsenmiş olduğu ve bunun neticesinde kişisel karar alma durumu ve işbirliği seviyesinin de artmış olduğu görülmektedir. Bununla birlikte sonuç olarak kurumun sosyal sisteminin devamında dolaylı olarak kurum amaçlarına katkıda bulunan davranışlara olan gereksinim de artmaktadır (Organ, 1997: 18). Örgütsel vatandaşlık davranışları olarak ifade edilen bu davranışlar, kurumsal başarının ediminde, özellikle grup başarımının artmasında ve görev yeterliliğin desteklenmesinde önemli rol oynayarak kurumun sosyal ve psikolojik iş çevresine katkıda bulunmaktadır (Avey vd., 2009: 21).

İlk kez Smith, Organ ve Near (1983) tarafından ortaya çıkarılan ÖVD kavramı, çalışanların kurumdaki diğer çalışanlara yardımda bulunma isteği veya vicdanlı olma ve kurumu destekleyici nitelikte olan davranışlar gibi şekilsel rolünün ötesinde bulunan isteğe bağlı davranışlar şeklinde tanımlanmıştır. Buna benzer olarak Borman ve arkadaşları (1983) başarılı bir performansın teknik bakımdan yeterli olma

durumundan daha da fazla etkili olduğunu belirten bir asker etkililiği modelini sunmuşlardır (Çetin, 2011: 6).

Örgütsel vatandaşlık davranışı hususunda alan yazın taraması yapıldığında, bu olgunun tanımlanması noktasında en fazla referans verilen ifadenin Organ (1988) vasıtasıyla ortaya konulan bilgiler olduğu gözlemlenmektedir. Organ'a göre örgütsel vatandaşlık davranışı, "işletmenin şekilsel ödül sistemi kapsamında doğrudan veya açık bir biçimde ibraz edilmemiş, işletmenin genel olarak etkin aksiyon almasına katkı sağlayan gönüllü kişisel davranışlar" olarak kavramsallaştırılmıştır (Organ, 1988: 4).

Organ'a (1997) göre örgütsel vatandaşlık davranışı, inovatif çözümler, teknolojik avantaj veya yüksek verimlilik gibi daha biçimsel katkılarla karşılaştırıldığında, daha dolaylı ve belirsiz katkılar sağlamaktadır. Organ ÖVD tanımını geliştirerek bu kavramı "İyi Asker Sendromu" olarak adlandırılmıştır. İyi asker olarak belirtilen bu davranışın yapısı, diğer bireylerin yanlısını bulma, münakaşa etme, şikayet etme gibi istenmeyen davranışları ortadan kaldırmakta, işi zamanında bitirme, inovatif olma, başkalarına yardım etme ve gönüllü olma gibi davranışları içermektedir (Organ, 1997: 85).

Greenberg ve Baron (2000), örgütsel vatandaşlık davranışını, istihdam edilen personellerin işletmenin tayin etmiş olduğu zaruretlerin ötesine geçerek, talep edilenden daha fazlasını gerçekleştirmesi biçiminde kavramsallaştırılmıştır (Greenberg ve Baron, 2000: 372).

ÖVD, bireyin herhangi bir ödül beklentisi olmadan tamamen içsel duygularla ve isteyerek yaptığı davranışlardır. Bir çalışanın kendisinden böyle bir şeyi yapması istenmediği halde, mesai bitmesine rağmen ofisinde kalarak elindeki işleri bitirmeye çalışması ya da resmi iş tanımının bir parçası olmadığı halde, işini yapmakta zorluk çeken bir mesai arkadaşına yardım etmesi, bu çalışanın örgütsel vatandaşlık davranışında bulunduğunu gösterir (Tazegül Aydın, 2017: 34).

ÖVD'nin yönetici anlayışına ve durumuna sahip olan kişilerin bunları yapabilmesi amacıyla, şekilsel yönden ve yapı sistemleri haricinde biçimsel olmayan pek çok konuya da dikkat çekmesiyle normallik kazandırmaktadır. Belirli bir iş ortamı dahilinde biçimsel olan yapı ve durumlar ortada olan sorunların görünen kısmını; şekilsel olmayanlar ise ortada olan sorunların görünmeyen kısmını anımsatmaktadır. Bundan dolayı, yöneticiler için önem arz eden görünen ve

görünmeyen problemler örneğindeki gibi görünmeyen tarafı simgeleyen organizasyonun şekilsel olmayan tarafıdır. Bu durumdan hareketle, Örgütsel vatandaşlık davranışı örgütün şekilsel olmayan yani görünmeyen problemleri olduğu kısmını oluşturduğunu, fakat bir tüm olarak ele alındığında ise organizasyonun etkinliğine katkı aktarabilecek tanımlamalardan biri olduğu söylenebilmektedir (Kelloway vd., 2002: 143-151).

ÖVD olarak sınıflandırılan, işbirliği ve gönüllük davranışları çalışanlar için örgütlerde hayati bir önem taşımaktadır (Fassina, vd., 2008: 162).

Gönüllülük esassından anlatılmaya çalışılan, istihdam edilen personelin örgüt dahilinde gerçekleştirmiş olduğu görevin iş tanımının gerekli kılmadığı, istihdam edilen personelin işletme ile gerçekleştirdiği sözleşmede bulunmayan, bireyin kendi fikri ile yapmış olduğu faaliyetlerdir (Hill, 2002: 1-2). Bu faaliyetler, hayata geçtiğinde herhangi bir ödül ya da hayata geçmediğinde herhangi bir ceza almayan davranışlar olarak görülmektedirler. Bahsi geçen tanımlamaya, bir işletmenin girişinde yapılan taşıt kontrolünü icra etmekle görevli olan bir güvenlik görevlisinin sergilemiş bulunduğu davranışları üzerinden örnek verilebilir. Görevini mesai saatleri dahilinde eksiksiz yapan görevli, iş tanımında olmayan mesai saati haricinde görev yaptığı yerdeki ağaç ve çiçekleri gönül rızası ile ve yöneticisine gösteriş yapmamak adına icra etme durumu o görevlinin bahsi geçen ek işleri hayata geçirmesi gönüllü bir davranış olarak kayda geçmekte ve örgütsel vatandaşlık davranışı biçiminde yorumlanmaktadır (Torun, 2010: 60).

Katz'a göre kurumların başarılı olabilmelerinde üç hususu yerine getirmeleri gerekmektedir (Hill, 2002:1). Birincisi iş görenlerin işlerine vaktinde gitmeleri, ikincisi çalışanların imzalamış oldukları sözleşmelerde saptanmış olan vazifeleri eksiksiz, vaktinde ve istenilen biçimde yerine getirmeleri, üçüncüsü de çalışanların kurum ve işletme yararına sözleşme dışı etkinliklerde bulunmaları ve bu hususta gönüllü olmalarıdır (Hill, 2002:1-2).

İşe vaktinde gitme ve verilen vazifeleri yerine getirme dışında çalışanların birbiriyle iletişim kurmalarına ve dayanışmada olmalarına, kalite ve randımanı sağlamak için değişime destek vermelerine, işleri ile alakalı bilgileri birbirleriyle paylaşmalarına ve rahat bir ortamı sağlama konusunda çabalarına gereksinim duyulmaktadır. Kendilerine verilen vazifeleri ve daha fazlasını karşılıksız olarak yapan, rahat bir iş ortamı oluşumu için çaba gösteren, ait oldukları kuruma değer

veren ve bağıllık hisseden çalışan davranışları örgütsel vatandaşlık davranışlarıdır (Torun, 2010: 63).

İş ortamında yöneticiler ile çalışanlar arasında gelişen güvenli çalışma ortamlarının, çalışanların olumlu tutum ve davranışlarını geliştirmelerinde önemli rol oynamıştır. Gürbüz'e göre bireylerin ÖVD sergileme nedenleri şunlardır (Gürbüz, 2006: 38):

1. Çalışanlar, iş ortamlarında var olan uygulama ve proseslerden tatmin, üstlerinin adil ve eşit olduklarını anladıklarında, kuruma ve idarecilere karşı pozitif tutumda bulunacak ve böylelikle ÖVD göstereceklerdir.
2. Psikolojik sözleşme kapsamında çalışan kurumda pozitif yönde ilişkilerde bulunur ve kurum faydasına tutumlarda bulunur. Bu tutumlar kurumsal sadakat, üstlere itaat ve işbirliğine yönelik tutumlardır. Böylelikle çalışanın yüksek katılım seviyesinin olması halinde ve psikolojik sözleşmeyi menfi bir şekilde algılaması durumunda yüksek düzeyde bir ÖVD de bulunması beklenebilmektedir.
3. Birey göstereceği tutum neticesinde sosyal onay alarak kendisini örgüt içinde kabul ettireceğine inanması durumunda yine ÖVD gösterebilecektir.
4. Çalışan göstereceği menfi ve gönüllü tutumların ileride karşılığını alacağı, kariyer aşamalarında gösterdiği ÖVD'nin kendisine ödül ve terfi getireceği inanırsa yine ÖVD gösterebilecektir.

1.5.2 Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Boyutları

Smith, Organ ve Near (1983) yaptıkları çalışmalarında, örgütsel vatandaşlık davranışını temelde iki boyutunun bulunduğunu belirtmişlerdir. Bunlar; Özgecilik (Diğerlerini Düşünme/Yardımseverlik) ve Genel Uyum boyutlarıdır. Özgecilik, gerekli durumlarda belli bireylere yardım etme davranışdır. Diğer boyut olan Genel Uyum ise, daha çok kişisel olmayan bir vicdanlılık türü ve “doğru ve uygun” olan şeyleri belli kişiler için değil de sistem adına yapan bir tür “iyi asker” ya da “iyi vatandaş” olma davranışlarıdır (Tazegül Aydın, 2017: 40).

ÖVD ile alakalı birbirinden farklı birçok boyuttan bahsedilmesine rağmen genel olarak Organ'ın yapmış olduğu beş boyutlu ÖVD tanımlaması kabul görmektedir. Bunlar, özgecilik - diğergamlık (altruizm), sivil erdem (civic virtue), üstün görev bilinci (constientiousness), centilmenlik - gönüllülük (sportmanship), nezaket (courtesy)'dir (Kaya, 2013: 282).

1.5.2.1 Diğergamlık - özgecilik

Özgecilik, kurumda çalışanların belirgin olarak gönüllü bir şekilde diğer çalışanlara yardım etme ile onların başarım ve etkililiğini artırmaya yönelik davranışlarda bulunmaları şeklinde belirtilmektedir (Sezgin, 2005: 323). Diğerkamlık, durumu herhangi bir çalışanın başka bir çalışana bireyin kendi işini yerine getirebilmesi için, çözemediği problemler karşısında başarı elde edebilmesi adına gönüllü yardım etme durumudur (Beşiktaş, 2009: 50).

Bu kavram, özveride ve yardımda bulunma anlamlarında da belirtilmektedir (Kidir, 2002: 632).

Özgecilik, bir yardım davranışı türüdür ve doğrudan belli kişilere yöneliktir. Örneğin birinin bir problemi olması, yardıma ihtiyaç duyması veya bir çeşit yardım talep etmesi gibi durumlarda ortaya çıkar (Tazegül Aydın, 2017: 40).

Özgecilik, bir çalışanın iş arkadaşına işini yapabilmesi, zorlandığı bir konuda yardımda bulunarak başarılı olabilmesi için yardım etmesi durumudur. Kurum içinde işbirliğinin ortaya çıkmasını sağlayan davranışlardır (Özen İşbaşı, 2000: 99).

Çalışma yerinde özgecilik davranışlarına, iş arkadaşlarına yardım etme, sağlık sorunları sebebiyle işine geciken iş arkadaşının görevini yapma, işe yeni başlayan çalışanlara gönüllü olarak işe uyumlarında yardımcı olma, iş arkadaşlarının ihtiyacı bulunan veya tedarik edemeyeceği araç gereçleri sağlama örnekleri verilebilir (Gürbüz, 2006: 90).

1.5.2.2 Vicdanlık

Vicdanlılık, Organ (1988) tarafından bir bireye değil, bir gruba veya genel olarak örgütün yararına yönelik sergilenen davranışlar olarak tanımlanmaktadır. Vicdanlılık; çalışanların kendilerinden beklenen rol davrandığının ötesinde bir davranır sergilemesini yani olması beklenenden daha fazlasını gönüllü olarak

yapmasını ifade eder (Gürbüz, 2006: 99). Bu davranışlar, kurum üyelerinin kendilerinden beklenen temel rollerin dışında, ekstra olarak gönüllü olarak davranışlar gösterme ve kuruma katılma, iş zamanının verimli bir şekilde kullanılması ve iş kurallarını uyum gibi asgari seviyedeki davranışlardır (Organ, 1998: 89).

Vicdanlılık, rolün ya da görevin minimum anlamdaki gereklerinin ötesine giden davranışları ifade eder (Sezgin, 2005: 323).

Yardımsever olma ve kuralları kendi bünyesinde içsel duruma getirme esaslı olan bu kavram, çalışanların tutumlarını sorgulamaları ve yargılamalarının sağlanmasına neden olan, kendi etik anlayışını sorgulayarak en iyi davranış modelini bulmaya dair gayretlerini ateşleyen bir içsel güçtür.

Yardımseverlik ve kuralları içselleştirme temeline dayalı olan bu kavram, çalışanların kendi davranışlarını sorgulamasını ve yargılamasını sağlayan, kendi ahlak anlayışını sorgulayarak en iyi davranış modelini bulma yönündeki çabalarını ateşleyen bir içsel güçtür (Çelik, 2007:130).

Bir çalışanın kötü hava şartlarında veya hastalandığında işe gelememesi, kullanmamış izin günlerini kullanmak istemesi, özel yaşamıyla ilgili sorunlardan dolayı işine bir süre devam edememesi gibi durumlar, çalışanların sıklıkla yapmadığı sürece yöneticiler tarafından hoşgörü ile karşılanabilmektedir. Fakat, yöneticilerin hoşgörüsüne rağmen bireyin işe devam konusunda, kendisinden beklenenin üstünde gayret gösterme davranışları, Organ'ın tanımlamış olduğu vicdanlılık davranışlarıdır (Özen İşbaşı, 2000: 40).

Bu anlamda çalışanın olumsuz şartlarda bile işine zamanında gelmeye çalışması ve bitirmesi gereken iş olduğunda mesai saati gelmesine rağmen işini yapmaya devam etmesi vicdanlılık boyutu davranışlarına örnek olarak verilebilir (Ölçüm Çetin, 2004: 76).

Ayrıca mesai saatlerine ve dinlenme aralarına riayet edilmesi, işe düzenli devam etme, gerçekleştirilen toplantılara düzenli katılım ve örgütün düzenini sağlamaya yönelik geliştirilen kurallara uymaya çalışmak da vicdanlılık davranışlarındandır (Özen İşbaşı, 2000: 44).

1.5.2.3 Sivil erdem

Sivil erdem, başka bireylerin işlerine etki edecek konularla ilgili davranışa geçmeden veya karar almadan önce başka bireyleri bilgilendirmeye dayanan, kurum içindeki bilgilendirme notlarını okuma ve toplantılara katılma gibi davranışlardır (Tazegül Aydın, 2017: 25).

Sivil erdem, kurumu etkileyen olaylara karşı çalışanların kendilerini mesul durumda görmeleri ve kararlara ve toplantılara sorumlu ve gönüllü bir şekilde katılmalarıdır (Basım ve Şener, 2006: 89).

Organ'a göre iyi bir örgüt vatandaşı, sadece kuruma uyumlu olmaya çalışan bir birey olmamalı, kuruma dair olabilecek bütün konularda fikir sahibi olmaya çalışmalı ve geliştirmiş olduğu fikirleri kurumla paylaşmalıdır. Ancak otoriter idarenin olduğu ve kararların idare tarafından alındığı kurumlarda sivil erdem davranışı, idareciler tarafından çalışanların, işlerine karışılması şeklinde görülmekte ve bu davranışlara izin verilmemektedir (Titrek, vd., 2009: 5).

Çalışanların düşüncelerini açık bir şekilde ifade etme ve düşüncelerinin arkasında durma cesaretleri, iddialı düşünceler ortaya koymaları ve değişime öncü olmaları kurum için yapılan fedakarlıkları göstermekte ve sivil erdem kapsamında değerlendirilmektedir (Graham, 2000: 52).

Sivil erdem davranışları, çalışanların kurum itibarını artıracak faaliyetlere katılımları, kurumdaki değişimlere ilgili olmalı ve yakın olarak izlemeleri, kurumun duyuru kaynaklarından yararlanmaları, kurumla ilgili konularla ilgili düşünmeleri, bilgili olmaları ve bunları iş arkadaşlarıyla paylaşmaları gibi davranışlardır (Tazegül Aydın, 2017: 36).

Erdemli olma tutumunda, bireysel olarak bir inisiyatif bahse konudur. Bireysel inisiyatif de, bireylerin kurumla alakalı konularla ilgili tartışma, problemlere dair çözüm önerilerinde bulunmasını ve alınan kararlara olan katılımını kapsamaktadır (Thompson ve Werner, 1997: 590).

Çalışanların kurum kapsamında kendi fikirlerini belirtme tutumu şeklinde de görülen sivil erdem davranışları, kurum açısından uygun olarak görülen ve benimsenen uygulamalara sahip çıkma, çeşitli problemlere dair fikirler öne sürme, çeşitli konularla ilgili eleştiriler yapma ve gerekli durumda doğru olarak görmüş oldukları konularda mücadelede bulunma gibi çeşitli tutumları kapsamaktadır (Kidder, 2002: 88).

1.5.2.4 Centilmenlik

Centilmenlik iş gerekleri ve işleyişinin zemin hazırlamış olduğu rahatsızlık, zorlama ve ek çabalar alanında duyarlılığını kaybetmeme, iş ve diğer personeller hakkında şikâyetçi olmama durumu, olumsuz olan gelişmeler meydana geldiğinde pozitif eğilim ve tutumunu muhafaza etme, farklı düşünce yapısı içinde bulunan kişileri tahammül sınırları dahilinde tutunabilmek vb. davranışları kapsamaktadır (Çakır vd., 2009: 68).

Centilmenlik kaçınılmaz zorluklara ve zahmet gerektiren işlere şikayet etmeksizin tahammülde bulunma şeklinde ortaya çıkan bir davranıştır. Centilmen bireyler farklı zorluklarla karşılaştığında şikayette bulunmayan, aksine işleri kendi istekleri kapsamında devam etmese dahi olumlu davranışlarını devam ettiren, düşünce ve tavsiyelerinin dinlenmemesi durumunda gücenmeyen, iş ve iş grubunun yararı için şahsi çıkarlarına önem vermeyen, düşüncelerinin reddedilmesi durumunda bunu bireysel olarak algılamayan bireylerdir (Çetin, 2011: 51).

Centilmenlik; çalışma ortamında karşılaşılan sıkıntı, problemleri ve zorlukları şikayet etmeden kabullenebilme olarak tanımlanmaktadır (Basım ve Şeşen, 2006: 87).

Organ sportmenliği, çalışanların gerginliğe neden olabilecek davranışlardan uzak durmaları, çok şikayetçi olmaktan kaçınmaları ve hoşgörülü olmaları şeklinde ifade etmiştir (Tazegül Aydın, 2017: 45). Centilmenlik boyutu, iş görenlerin buldukları ortamdaki çalışanlarla gereksiz tartışmalara, gerginliğe, yersiz çatışma ve davranışlardan kaçınmalarının yanında önemsiz sorunlarla karşılaşıldığında şikayette bulunmamayı gerektiren davranışlardır (Organ, 1990: 66: 99).

Bir çalışanın çalışma arkadaşlarına karşı saygılı olması, sorunları büyütmeden minimize etmesi ve işlerin pozitif yönlerini görmesi örnek olarak verilebilir. Eğer bir örgütte iletişim kopuk değil ise, örgüt çalışanları birbirleriyle bilgi alışverişinde bulunur (Samancı, 2005: 32).

Centilmenlik boyutu, işin zorluklarına ve sorunlarına şikayet edilmeden tahammül edilmesi ve gerginlik, gösterebilecek olumsuz davranışlarda bulunulmaması olarak tanımlanmaktadır (Arslantaş ve Pekdemir, 2007: 265).

Kurumdaki sorunları gereksiz olarak büyütmekten, zamanının genelini kurumdaki sorunlardan şikayet ederek geçirmekten, iş arkadaşlarına saygısızlık etmekten kaçınma davranışları centilmenliğe örnek verilebilir (Yücel, 2006: 11).

Centilmenlik, çalışanlar arası ilişkileri olumsuz olarak etkileyecek her durumu engelleme anlamını içermektedir (Özdevecioğlu, 2003c: 130). Bu şekilde idareciler, çalışanların işbirliği yapmaları için fazladan zaman ve enerji harcamak zorunda kalmamaktadır. Centilmenlik boyutu ile çalışalar diğer çalışanların daha verimli olmasını sağlamaktadır. Centilmenliğin eksikliği durumunda ise çalışanların örgüte karşı olan bağlılık duyguları azalır ve örgüt atmosferi bozulur. Bağlılığın azalması ve örgüt atmosferinin bozulması ise çalışanların verimini olumsuz yönde etkiler (Acar, 2006: 5).

Çalışanların karşılaşılan sorunlara çözüm bularak yapılan işe ve örgüt kültürüne yönelik olumlu bir bakış açısı benimsemeleri, işler yolunda gitmediği anlarda bile olumlu tutum sergilemeleri ve istekli bir şekilde çalışma davranışları sportmenliktir. Genel olarak her örgüt ortamında zorluklar yaşanabilmektedir; ancak örgütlerdeki sportmen kişiler bu zorluklara katlanmakta ve ufak meseleleri fazla büyütmemektedirler (Tazegül Aydın, 2017: 43).

1.5.2.5 Nezaket tabanlı bilgi

Nezaket, kurumda işbölümü kaynaklı oluşan ve çalışanlar arasında karşılıklı gelişen olumlu iletişimdir. Bu boyuttaki davranışlara, başka çalışanların işlerini etkileyecek şekilde davranmadan veya karar almadan önce ilgili çalışanlara bilgi verme, ayrıca alınacak olan karardan etkilenebilecek bireylerin önceden görüş ve fikirlerini alma, iş arkadaşlarının haklarına saygılı olma, genel ve önemli konularda bilgi akışının sağlanması, hatırlatma ve danışma nezaket tabanlı bilgiye örnektir (Tazegül Aydın, 2017: 51).

Nezaket bir sorunun oluşumunu engellemek için birine yardım etmek veya bir sorunun azaltılması için davranışlarda bulunmak gibi davranışlardan oluşmaktadır (Organ, 1988: 57).

Nezaket hissi olarak çalışanlar arasında olan istikrarlılık durumunu muhafaza ederek ve iletişimi sağlayarak olası çatışmaları engellediği gibi, yapılacak olan görevlerle ilgili önceden iletişimi sağlayarak, bağımsız bir şekilde yapılacak işlerin programlanması ve işlerin işlenmesini kolay duruma getirerek kurumdaki randımanı en üst seviyeye taşır (Samancı, 2005: 32).

Kurum içindeki iş bölümü sebebiyle devamlı etkileşim durumunda olmaları gerekli ve birbirlerinin iş ve kararlarından etkilenen diğer çalışanların gösterdikleri olumlu tutumları gösterir (Karabey, 2005: 64).

Nezaket kurumlarda başka çalışanların yaptıkları işlere etki edecek davranışları yapmadan veya bu davranışa dair kararlar almadan önce bilgilendirmeye dayanan vatandaşlık davranışlarıdır. Bu bakımdan nezaket davranışları kurum içinde sorunların engellenmesinde ve zamanın etkin bir şekilde değerlendirilmesi kapsamında öneme sahiptir. Bundan dolayı nezaket davranışları ileriye dönük ve bir bakıma proaktif olmayı gerektiren yapıcı davranışlardır (Çetin, 2011: 71).

1.6 Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sonuçları

Rekabetin en önemli unsuru olan insanın, örgüt için görevinin ötesinde işler yapması ve bu düşüncede olması genel anlamda örgüt için çok önemli bir getiridir. Yeni işe başlamış bir bakım teknisyenin okulda aldığı teorik bilgilerin üzerine kazanacağı tecrübenin, bir kısmı bu davranışlar sayesinde oluşmaktadır (Kaymakçı, 2013: 164).

Organ'a (1988) göre; ÖVD genel manada işletmenin sosyal işleyişini kolaylaştırarak işletme içi etkinliği arttırmakta olduğu, bu durumun nihai sonucu da örgüt içinde çalışanların performansını pozitif doğrultuda etkisi altına aldığı kabul görmektedir. Bu hususta, ÖVD örgütsel performansı ciddi manada arttırmasında ise, yönetsel işlevleri ayrılan kaynaklardan tasarruf edilmiş olarak, bu kaynakların daha da verimli hedefler için kullanılması sağlanmakta ve bundan kaynaklı da örgütsel başarı arttırılmaktadır (Çetin, vd., 2003: 13).

Yapılan bazı incelemeler vasıtasıyla örgütsel vatandaşlık davranışının sağlamış olduğu başlıca katkılar aşağıdaki gibi aktarılmaktadır:

1. Örgütsel olarak gösterilen etkin performansı ciddi seviyede artırır.
2. İstihdam edilen personel verimliliğini olumlu etkiler.
3. Kaynak kullanımında ve diğer kişilerle paylaşım durumunda verimliliği ciddi seviyede artırır.
4. Bireyler ile birimler arasında ki koordinasyonu iyileştirir.
5. İşletmenin çevresel farklılıklara uyum kabiliyetini artırır. (Pelit, vd., 2009: 27).

ÖVD ile personellerin yardım gerçekleştirme eğilimlerinin artış göstermesi, bir tarafından personeller içerisindeki işbirliğini kuvvetlendirirken, öte tarafından da işlerin olabildiğince hızlı ve daha etkin bir biçimde tamamlanmasını gerçekleştirmektedir (Özer ve Günlük, 2010: 122). Bununla beraber, istihdam edilen personeller tecrübeler ya da örgütte yeni başlamış personellere işin yapılışı ve işletmeye uyumu hususunda yardımcı olarak yöneticilerinin işini ciddi derecede kolaylaştırmaktadırlar (Bolat ve Bolat, 2008: 155).

Örgütsel vatandaşlık davranışı yüksek olan çalışanlar yeni işe başlayan diğer çalışanlara yardımcı olmaktan çekinmemektedirler. Genel olarak örgütsel vatandaşlık davranışının örgütlere; performans, takım çalışması, kaliteli iletişim, kaynakların verimli kullanılması, sinerji gibi olumlu yanları mevcuttur (Kaymakçı, 2013: 164).

ÖVD çalışanlar arasındaki uyum ve işbirliğinin artırılmasına katkı sağlamakta ve bu şekilde bireyler ve gruplar arasındaki etkinliklerin daha etkin olması sağlanmaktadır (Çetin, 2011: 48).

Örgütsel vatandaşlık davranışının sonuçlarından biride, personel devir oranını minimize etmesi olarak ele alınmaktadır. Yüksek vatandaşlık davranışı sergileyen personellerin, diğer çalışanlarına oranla işten ayrılma niyetlerinin çok daha az olduğu görülmektedir (Dolu, 2011: 69).

Literatür incelendiğinde örgütsel vatandaşlık davranışlarının örgüt etkinliğine olumlu yanlarının olduğu birçok araştırmada ortaya konulmuştur (Dağcı, 2017: 47).

ÖVD'nin kurumsal sonuçları, genellikle kurumsal performansın artışına dair olarak ortaya çıkmaktadır. ÖVD kurumsal performansın artışında bilhassa takım ve ekip başarımında etkilidir. Sosyal değişim kapsamında bireysel vatandaşlık tutumlarının neticesi olarak oluşan bütünleşik vatandaşlık davranışları, bilhassa bireylerin bir arada çalışmalarına katkı sağlamakta ve ekip başarımını artırmaktadır (Çetin, 2011: 48).

Ayrıca, örgüt ile çalışanların amaçlarının birleşmesini sağlayan örgütsel vatandaşlık davranışları, örgütlerde işgücü devir hızının ve devamsızlığın düşük olmasına neden olmaktadır (Kaymakçı, 2013: 164).

ÖVD'nin kurumsal sonuçlarından biri de kurumsal etkililiğinin artırılmasıdır. ÖVD kurum içinde sosyal çarkların sürtünmesini engelleyerek ve verimlilik artışı sağlayarak, kurum işleyişinin daha iyi çalışmasına katkıda bulunmakta, bu şekilde

kurumsal etkililik ve performansın artmasında önemli rol oynamaktadır (Çetin, 2011: 49).

ÖVD aynı zamanda müşteri memnuniyetini de artırmaktadır. Morrison'a (1995) göre bu kapsamda vicdanlık tutumları yüksek olan çalışanların müşteri taleplerinin ilerisinde olan tutumlarda bulunduğu, diğerkamlilik tutumları yüksek olan çalışanların iç ve dış müşterilere yardımda bulunduğu, sivil erdem tutumlarına sahip çalışanların kalite ve müşteri memnuniyetini artırmaya çalıştıkları ve centilmenlik ve nezaket tutumları yüksek çalışanların da çalışanlar arasında müşterilere de yansiyabilen menfi bir atmosfer oluşturulmasında önemli katkılarda buldukları ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte yapılan diğer araştırmalarda ÖVD'ndan sivil erdem, centilmenlik ve diğerkamlilik davranışlarının kurumun finansal sonuçlar ile müşteri memnuniyeti arasında aynı yönlü ilişkinin olduğu görülmektedir. Bu bulgular sivil erdem, centilmenlik ve diğerkamlilik davranışları yüksek bireylerin olduğu kurumlarda, artan kurumsal performansa ek olarak müşteri memnuniyetinin de arttığı ve bu sonuçların kurumun finansal sonuçlarını da olumlu olarak etkilediği görülmektedir. (Çetin, 2011: 48)

1.7 İş Tatmini İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Arasında Yapılan Ulusal ve Uluslararası Literatürde Yapılan Araştırmalar

ÖVD'nin belirleyicileri arasında iş tatminin önemli bir yeri vardır (Mert, 2010: 119). Bu amaçla iş tatmini ve ÖVD arasındaki ilişkinin araştırılması için birçok araştırma yapılmıştır. Bu çalışmanın amacını oluşturan taşeron ve kadrolu çalışanların iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi açısından ele alındığında, Türkiye'de en çok taşeron işçilerinin yerel yönetim kademelerinden biri olan belediyeler ve belediye iktisadi teşekküllerinde çalıştığı görülmektedir. Bu bakımdan ele alındığında, belediyelerde kadrolu ve taşeron çalışanların iş tatmin seviyeleri ile örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkinin araştırılması önemli bir konudur.

Mert'in (2010) 350 yönetici ile yaptığı araştırmada, işin kendisinden, ücret, terfi, ödül, iş arkadaşlarından duyulan tatminin, idarecilerin birey ve kuruma dair gösterdikleri iki ayrı ÖVD'nı nasıl etkilediği belirlenmeye çalışılmıştır. ÖVD ve terfi ve işin kendisinden duyulan tatmin ile paralel ve anlamlı bir ilişki içinde olduğu, diğer iş tatmini alt boyutları ile anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir.

Yeşilyurt ve Koçak'ın (2014) 352 otel çalışanına yaptığı araştırmasında, içsel - dışsal iş tatmini ve genel iş tatmini puanları ile ÖVD arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. Araştırmanın sonucunda iş tatmini ile ÖVD arasında olumlu yönde ilişkiler olduğu belirlenmiştir.

Murphy ve arkadaşlarının (2002) iş tatmini ve ÖVD'nin incelendiği araştırmalarında ÖVD arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varmışlardır.

Betaman ve Organ'ın iş tatmini ve ÖVD arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla akademisyenlerin katılımıyla yapmış oldukları çalışmalarında iş tatmininin ÖVD ile anlamlı bir ilişki içinde olduğunu ortaya koymuştur (Betamen ve Organ, 1983: 83).

Illies ve arkadaşlarının (2006) yaptığı araştırmada, iş tatmini ile ÖVD arasında pozitif bir sebep sonuç ilişkisi tespit edilmiştir.

Bakan ve Büyükbeşe'nin (2004) ÖVD ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yaptıkları araştırmada, işin niteliği, yönetici, yönetim yaklaşımı, iş arkadaşları, ücret, kurum imajından tatmin boyutları ile ÖVD arasında olumlu yönlü ilişkiler belirlenmiştir.

Tood tarafından 364 kişi üzerinde yapılan araştırmanın sonucuna göre iş tatmininin ÖVD'nı olumlu yönden etkilediği belirtilmektedir (Todd, 2003: 88).

İKİNCİ BÖLÜM

2. YÖNTEM

Bu bölümde araştırma için izlenen yöntem ortaya konulacaktır. Bölümde yer alan başlıklar; Araştırmanın tasarımı, Problem tümceleri, Veri kaynakları, Veri toplama araçları, Veri toplama süreci ve Analiz süreci olarak belirlenmiştir.

2.1 Araştırmanın Tasarımı

Bu çalışmadaki temel amacımız bir kamu hizmeti sunan Ankara Büyükşehir Belediyesi'nde görev yapmakta olan kadrolu ve taşeron personellerin cinsiyet, yaş, statü, kıdem, eğitim öğretim düzeyine göre iş tatmin düzeyleri ve örgütsel vatandaşlık davranışlarında anlamlı farklılaşmaların olup olmadığını belirlemektir.

Ankara Büyükşehir Belediyesinde çalışmakta olan kadrolu ve taşeron işçi sayısı tablo 2.1'de verilmektedir.

Tablo 2.1: Ankara Büyükşehir Belediyesi merkez ve taşra teşkilatında çalışan kadrolu ve taşeron işçi sayısı.

	Frekans	Yüzde (%)	Toplam Yüzde
Kadrolu çalışan	1026	5,27	5,27
Taşeron çalışan	18450	94,73	100,00
Toplam	19476	100,00	

Araştırmamızın örneklemini Ankara Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı ASKİ'nin taşra ve merkez şube müdürlüklerinde çalışmakta olan işçiler oluşturmaktadır. ASKİ'nin merkez ve taşra teşkilatında çalışmakta olan bütün kadrolu ve taşeron personele ulaşılmaya çalışılmıştır.

Tablo 2.2: Örnekleme yer alan ASKİ’de çalışan kadrolu ve taşeron işçi dağılımı.

	Frekans	Yüzde (%)	Toplam Yüzde
Kadrolu çalışan	145	37,6	37,6
Taşeron çalışan	241	62,4	100,0
Toplam	386	100,0	

Anketi yanıtlayacak çalışanlar, Ankara Büyükşehir Belediyesi ASKİ’ye bağlı taşra ve merkez şube müdürlükleri ile görüşülerek çalışmaya katılacak kişi sayısı belirlenmiştir.

Tablo 2.2’de görüldüğü gibi 386 Belediye çalışanı anketi yanıtlamıştır. Bu çalışanların %37,6’sı kadrolu % 62,4’ü de taşeron olarak çalışmaktadır. Örnekleme bu dağılım Belediye’de çalışan Taşeron ve Kadrolu işçi dağılımı ile uyumludur.

2.2 Problem Tümceleri

Bu araştırmanın ana problemi “Ankara Büyükşehir Belediyesinde çalışan kadrolu veya taşeron işçilerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları (ÖVD) ve iş tatminleri demografik özelliklerine göre değişmekte midir?” seviyelerinin” ne olduğudur. Araştırmanın alt problemleri şu şekildedir:

Örgütsel Vatandaşlık Davranışları (ÖVD) açısından Ankara Belediyesinde kadrolu ve taşeron olarak çalışan işçiler arasında fark bulunmakta mıdır?

Ankara Belediyesinde kadrolu olarak çalışan işçilerin cinsiyetlerine göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarında (ÖVD) fark bulunmakta mıdır?

Ankara Belediyesinde kadrolu olarak çalışan işçilerin yaşlarına göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarında (ÖVD) fark bulunmakta mıdır?

Ankara Belediyesinde kadrolu olarak çalışan işçilerin kıdemlerine göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarında (ÖVD) fark bulunmakta mıdır?

Ankara Belediyesinde kadrolu olarak çalışan işçilerin statülerine göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarında (ÖVD) fark bulunmakta mıdır?

Ankara Belediyesinde kadrolu olarak çalışan işçilerin eğitimlerine göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarında (ÖVD) fark bulunmakta mıdır?

Ankara Belediyesinde taşeron olarak çalışan işçilerin cinsiyetlerine göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarında (ÖVD) fark bulunmakta mıdır?

Ankara Belediyesinde taşeron olarak çalışan işçilerin yaşlarına göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarında (ÖVD) fark bulunmakta mıdır?

Ankara Belediyesinde taşeron olarak çalışan işçilerin kıdemlerine göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarında (ÖVD) fark bulunmakta mıdır?

Ankara Belediyesinde taşeron olarak çalışan işçilerin statülerine göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarında (ÖVD) fark bulunmakta mıdır?

Ankara Belediyesinde taşeron olarak çalışan işçilerin eğitimlerine göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarında (ÖVD) fark bulunmakta mıdır?

İş tatmini açısından Ankara Belediyesinde kadrolu ve taşeron olarak çalışan işçiler arasında fark bulunmakta mıdır?

Ankara Belediyesinde kadrolu olarak çalışan işçilerin cinsiyetlerine göre İş Tatmininde fark bulunmakta mıdır?

Ankara Belediyesinde kadrolu olarak çalışan işçilerin yaşlarına göre İş Tatmininde fark bulunmakta mıdır?

Ankara Belediyesinde kadrolu olarak çalışan işçilerin kıdemlerine göre İş Tatmininde fark bulunmakta mıdır?

Ankara Belediyesinde kadrolu olarak çalışan işçilerin statülerine göre İş Tatmininde fark bulunmakta mıdır?

Ankara Belediyesinde kadrolu olarak çalışan işçilerin eğitimlerine göre İş Tatmininde fark bulunmakta mıdır?

Ankara Belediyesinde taşeron olarak çalışan işçilerin cinsiyetlerine göre İş Tatmininde fark bulunmakta mıdır?

Ankara Belediyesinde taşeron olarak çalışan işçilerin yaşlarına göre İş Tatmininde fark bulunmakta mıdır?

Ankara Belediyesinde taşeron olarak çalışan işçilerin kıdemlerine göre İş Tatmininde fark bulunmakta mıdır?

Ankara Belediyesinde taşeron olarak çalışan işçilerin statülerine göre İş Tatmininde fark bulunmakta mıdır?

Ankara Belediyesinde taşeron olarak çalışan işçilerin eğitimlerine göre İş Tatmininde fark bulunmakta mıdır?

2.3 Veri Kaynakları

Araştırmamızın örneklemini Ankara Büyükşehir Belediyesi ASKİ'ye bağlı taşra ve merkez şube müdürlüklerinde çalışmakta olan işçiler olduğu bölümün ilk kısmında belirtilmiştir. Araştırmaya katılan taşeron ve kadrolu işçilerle ilgili demografik veriler, Tablo 2.3, Tablo 2.4, Tablo 2.5, Tablo 2.6 ve Tablo 2.7'de verilmektedir.

Tablo 2.3'te taşeron ve kadrolu işçilerin cinsiyete göre dağılımı verilmektedir. Her iki grubun da % 18-19'unu kadınlar oluşturmaktadır. Erkek işçiler % 81 civarındadır.

Tablo 2.3: Taşeron ve kadrolu işçilerin cinsiyete göre dağılımı.

	Cinsiyet		Toplam
	Kadın	Erkek	
Kadrolu işçi	28 (%19,4)	116 (%80,6)	144 (%100,0)
Taşeron	43 (%17,9)	197 (%82,1)	240 (%100,0)
Toplam	71	313	384

Tablo 2.4'te Taşeron ve Kadrolu işçilerin yaş aralıklarına göre dağılımı verilmektedir. Tabloda dikkat çeken bir durum; yüzde olarak taşeron işçilerin kadrolu işçilerden daha genç olduğudur. Kadrolu işçilerin % 68,8'i 40 yaş üstü iken bu yaştaki taşeron işçiler kendi gruplarının %38,5'ini oluşturmaktadır.

Tablo 2.4: Taşeron ve kadrolu işçilerin yaşa göre dağılımı.

	Yaş aralıkları				Toplam
	18-28	29-39	40-50	51 ve üstü	
Kadrolu işçi	6 (% 4,3)	38 (% 27,0)	78 (% 55,3)	19 (% 13,5)	141 (%100,0)
Taşeron	28 (%11,7)	119 (%49,8)	82 (%34,3)	10(% 4,2)	239 (%100,0)
Toplam	34	157	160	29	380

Tablo 2.5'te Kadrolu işçilerin genellikle işçi ve usta kategorisinde çalıştıkları, taşeron işçilerin de şoför ve işçi kategorisinde çalıştıkları görülmektedir.

Tablo 2.5: Taşeron ve kadrolu işçilerin statüye göre dağılımı.

	Statü				Toplam
	Usta	İşçi	Şoför	Operatör	
Kadrolu işçi	39 (%28,5)	70 (%51,1)	20 (%14,6)	8 (%5,8)	137 (%100,0)
Taşeron	63 (%27,0)	99 (%42,5)	61 (%26,2)	10 (%4,3)	233 (%100,0)
Toplam	102	169	81	18	370

Tablo 2.5'e göre anketi yanıtlayanların çoğu işçi statüsündedir.

Tablo 2.6 anketi yanıtlayan işçilerin eğitim durumunu göstermektedir. Anketi yanıtlayan işçiler genellikle Lise mezunu olup, Taşeron işçilerden 2 tanesi Doktora yaptığını söylemektedir.

Tablo 2.6: Taşeron ve kadrolu işçilerin eğitim durumuna göre dağılımı.

	Eğitim durumu					Toplam
	İlkokul	Lise	Ön lisans	Lisansüstü	Doktora	
Kadrolu işçi	36 (%25,4)	73 (%51,4)	18 (%12,7)	15 (%10,6)	0 (% 0,0)	142 (%100,0)
Taşeron	69 (% 29,1)	125 (% 52,7)	38 (%16,0)	3 (%1,3)	2 (%0,8)	237 (%100,0)
Toplam	105	198	56	18	2	379

Tablo 2.7 taşeron ve kadrolu işçilerin hizmet sürelerini göstermektedir. Kadrolu işçilerin % 52,4'ü 18 ve üstü kıdeme sahipken taşeron işçilerin % 68,4'ü 11 yıldan daha az kıdeme sahiptir.

Tablo 2.7: Taşeron ve kadrolu işçilerin hizmet süresine göre dağılımı.

	Meslekteki hizmet süresi				Toplam
	0-5 yıl	6-11 yıl	12-17 yıl	18 ve üstü	
Kadrolu işçi	6 (% 4,1)	32 (%22,1)	31 (%21,4)	76 (%52,4)	145 (%100,0)
Taşeron	76 (%31,7)	88 (%36,7)	49 (%20,4)	27 (%26,8)	240 (%100,0)
Toplam	82	120	80	103	385

2.4 Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcıların demografik özelliklerini ortaya çıkaracak altı adet soru sorulmuştur. Bunlar; cinsiyet, yaş, çalışılan kurumdaki kamu hizmeti, eğitim, statü ve meslekteki hizmet süresi sorularıdır.

Anketin ikinci bölümünde ise örgütsel vatandaşlık davranış ölçeği ve İş tatmini ölçeği bulunmaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranış ölçeği iki ayrı çalışmadan yararlanılarak hazırlanan bir ankettir. Bu iki çalışma; Vey ve Campbell (2004) ve Williams ve Shiaw (1999) çalışmalarıdır. Örgütsel vatandaşlık davranış ölçeği Basım ve Çetin (2006) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Bu ankette yer alan maddeler Anket örnek olarak "Günlük izin alan bir çalışanın o günkü işlerini ben yaparım", " Aşırı iş yükü ile uğraşan bir şirket çalışanına yardım ederim", " Yeni işe başlayan birisinin işi öğrenmesine yardımcı olurum", "İşle ilgili problemlerde elimde bulunan malzemeleri diğerleri ile paylaşmaktan kaçınmam" şeklinde yargılardan oluşmaktadır. Bu yargılara ne derece katılıp katılmadıklarını ifade edebilmeleri için, 5'li likert ölçeği üzerinde 1 (kesinlikle katılmıyorum) ile 5 (tamamen katılıyorum) arasındaki değişen bir puanlama yapmaları istenmiştir.

Anket örnek olarak "Günlük izin alan bir çalışanın o günkü işlerini ben yaparım", " Aşırı iş yükü ile uğraşan bir şirket çalışanına yardım ederim", " Yeni işe başlayan birisinin işi öğrenmesine yardımcı olurum", "İşle ilgili problemlerde elimde bulunan malzemeleri diğerleri ile paylaşmaktan kaçınmam" şeklinde yargılardan oluşmaktadır. Bu yargılara ne derece katılıp katılmadıklarını ifade edebilmeleri için, 5'li likert ölçeği üzerinde 1 (kesinlikle katılmıyorum) ile 5 (tamamen katılıyorum) arasındaki değişen bir puanlama yapmaları istenmiştir.

İş tatmini ölçeği Hackman ve Oldham'ın (1975) İş Özellikleri Anketi'nden uyarlanmış olup, bireyin genel iş tatminini tek boyut altında ölçmektedir. Türkçeye Basım ve Şeşen (2009) tarafından uyarlanmıştır. Kişilerin genel iş tatminlerini ölçmek amacıyla geliştirilen ölçek toplam 5 madde içermektedir. Ölçek maddelerinde "İşim benim için bir hobi gibidir", "İşimde, diğer birçok insandan daha mutlu olduğumu düşünüyorum", "İşimden çok keyif alıyorum" gibi ifadeler yer almaktadır. Ölçeğin değerlendirilmesi 5'li Likert biçiminde olmakla birlikte, katılımcılardan ifadelere ne derece katılıp katılmadıklarına yönelik 1 (hiç katılmıyorum) ile 5 (tamamen katılıyorum) arasında değişen bir puanlama yapmaları istenmektedir. Ölçekten alınabilecek puanlar 5 ile 25 arasında değişmekte, alınan puanların yükselmesi kişinin iş tatmininin yükseldiğine işaret etmektedir.

Veri toplama aracı olarak daha önceden geliştirilmiş iki adet ölçek kullanılmıştır. 24 maddeden oluşan bir ölçek kullanılmıştır. Bu ölçeğin ilk 5 maddesi iş tatmini ile, son 19 maddesi ise örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgilidir.

Anket 5'li Likert-tipi maddelerden oluşmaktadır. Seçenekler; *Hiç katılmıyorum, Katılmıyorum, Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum* olarak belirlenmiştir.

2.5 Veri Toplama Süreci

Veri toplama sürecinde taşra ve merkez şube müdürlükleri ile görüşülmüş olup bu teşkilatlarda çalışmakta olan bütün kadrolu ve taşeron personellere ulaşılmaya çalışılmıştır.

Araştırmamızın evrenini Ankara Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı taşra ve merkez şube müdürlüklerinde çalışmakta olan işçiler oluşturmaktadır.

Araştırmanın örneklem büyüklüğünün belirlenmesi aşamasında ise taşra ve merkez şube müdürlükleri ile görüşülmüştür. Taşra birimlerinin seçiminde ise görev yapan personel sayısı ve anket çalışması yapılabilmesi için personelin iş yerinde hazır bulunup bulunmaması gibi unsurlar göz önünde bulundurulmuştur. Merkez ve taşra teşkilatında çalışmakta olan bütün kadrolu ve taşeron personellere ulaşılmaya çalışılmıştır.

Böylece çalışmamızda 250 (% 62,5) taşeron çalışan,150 (% 37,5) kadrolu çalışan toplamda 425 anket dağıtılmış, ancak 39 anket araştırmacıya iletilmemiştir. Örneklem, 241 taşeron ve 145 kadrolu personel oluşturmak üzere toplam 386 kişidir.

Anketler, ABB Merkez Binasına basılı olarak götürülerek 425 kişinin yanıtlaması için yetkili kişilere bırakılmıştır. Bu şekilde anketlerin örneklemini oluşturan şube müdürlüklerindeki çalışanlara ulaşması sağlanmış, ankete katılan 386 kişinin anketi doldurması üzerine anketler alınmıştır. Anket dağıtım ve toplanma süresi 30 gün olarak sürmüştür.

2.6 Analiz Süreci

Analiz sürecinde SPSS 18 kullanılmış olup ankette bulunan Likert-tipi maddeler 1'den başlayarak soruda kullanılan seçenek sayısınca kodlanmıştır. Kodlamada en olumsuz yanıt en düşük (1) rakamı ile en olumlu yanıt ise en yüksek (5) rakam ile kodlanmıştır. Tüm betimsel istatistikler ve diğer analizler bu dosya kullanılarak yapılmıştır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde Ankara Belediyesi kadrolu ve taşeron çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları ile iş tatmini ile ilgili yapılan anketin sonuçları verilmektedir. Sonuçlar kadrolu ve taşeron çalışanlar için ayrı ayrı verilecektir.

Betimsel analiz ve faktör analizi tüm grup için yapılmıştır, belirlenen faktörler kadrolu ve taşeron çalışanlar için t test ve ANOVA kullanılarak ayrı ayrı ele alınmıştır.

3.1 Anket Sonuçlarının Betimsel Analizi

Tablo 3.1’de anketi yanıtlayan tüm grubun betimsel istatistikleri yer almaktadır. 384 çalışandan veri toplanmasına rağmen bazı maddelere yanıt verilmemesi veya hatalı yanıtlardan dolayı geçerli yanıt sayısı bu maddelerde 373’e kadar düşmektedir. Yanıtların aritmetik ortalaması 3,18 ve 4,23 puanlar arasında bulunmaktadır. Başka bir deyişle katılımcılar tüm anket maddelerine pozitif yönde bakmaktadırlar. Bu sonuçları mod ve medyan sonuçları da desteklemektedir. Maddelere verilen yanıtların standart sapması 1,275 ile 0,834 arasındadır. Bu da anketi yanıtlayanların görüşlerinde büyük farklılıkların olmadığını göstermektedir. Gerçi her maddeye katılmadığını belirten çalışan vardır ancak istatistiği etkilememektedir.

Tablo 3.1: Anket maddelerine yanıtların betimsel istatistikleri.

	N		Aritmetik Ortalama	Medyan	Mod	Standart Sapma	Ranj	Minimum	Maksimum
	Geçerli	Kayıp veri							
7 - İşim benim için hobi gibidir.	375	11	3,18	3,00	4	1,275	4	1	5
8 - İşimde, diğer birçok insandan daha çok mutlu olduğumu düşünüyorum.	375	11	3,79	4,00	4	1,019	4	1	5
9 - İşimden çok keyif alıyorum.	376	10	3,92	4,00	4	1,009	4	1	5
10 - Genel olarak işim beni tatmin ediyor.	373	13	3,94	4,00	4	1,025	4	1	5
11 - Mevcut işimin, bulabileceğim diğer işlerden daha ilgi çekici olduğunu düşünüyorum.	374	12	3,80	4,00	4	1,130	4	1	5
12 - Günlük izin alan bir çalışanın o günkü işlerini ben yaparım.	381	5	3,75	4,00	4	1,038	4	1	5
13 - Kurum yapısında yapılan gelişmelere destek olurum.	383	3	3,95	4,00	4	,901	4	1	5
14 - Kurum içinde çıkan çatışmaların çözümlenmesinde aktif rol alırım.	384	2	3,79	4,00	4	,991	4	1	5
15 - Yeni gelen bir çalışanın işi öğrenmesine yardımcı olurum.	378	8	4,16	4,00	4	,834	4	1	5
16 - Beklenmeyen problemler oluştuğunda diğer çalışanları zarar görmemeleri için uyarırım.	382	4	4,17	4,00	4	,859	4	1	5
17 - Görevle ilgili problemlerde elimde bulunan malzemeleri diğerleri ile paylaşmaktan kaçınmam.	380	6	4,08	4,00	4	,857	4	1	5
18 - Her türlü geliştirici faaliyet icra eden araştırma ve proje gruplarının içerisinde yer alırım.	376	10	3,93	4,00	4	,948	4	1	5
19 - Görev esnasında sorunla karşılaşan kişilere yardım etmek için gerekli zamanı ayırırım.	380	6	4,02	4,00	4	,859	4	1	5

Tablo 3.1 (Devam): Anket maddelerine yanıtların betimsel istatistikleri.

	N		Aritmetik Ortalama	Medyan	Mod	Standart Sapma	Ranj	Minimum	Maksimum
	Geçerli	Kayıp veri							
20 - Zamanımın çoğunu kurumumla ilgili faaliyetlerle geçiririm.	376	10	3,86	4,00	4	,996	4	1	5
21 - Üst makamlarca yayımlanan duyuru, mesaj ya da kısa notları okurum ve ulaşabileceğim bir yerde bulundururum.	377	9	3,94	4,00	4	,937	4	1	5
22 - Kurumum için olumlu imaj yaratacak tüm faaliyetlere katılmak isterim.	375	11	4,06	4,00	4	,841	4	1	5
23 - Aşırı iş yükü ile uğraşan bir kurum çalışanına yardım ederim.	377	9	4,02	4,00	4	,890	5	1	6
24 - Kurumun sosyal etkinliklerine kendi isteğimle katılırım.	376	10	3,86	4,00	4	,953	4	1	5
25 - Diğer çalışanların hak ve hukukuna saygı gösteririm.	378	8	4,23	4,00	5	,858	4	1	5
26 - Mesai ortamı ile ilgili olarak problemlere odaklanmak yerine olayların pozitif yönünü görmeye çalışırım.	375	11	4,00	4,00	4	,873	4	1	5
27 - Kurumda görev yaptığım diğer çalışanlar için problem yaratmamaya gayret ederim.	384	2	4,20	4,00	5	,834	4	1	5
28 - Önemsiz sorunlar için şikayet ederek vaktimi boşa harcamam.	380	6	4,16	4,00	5	,877	4	1	5
29 - Mesai içerisinde kişisel işlerim için zaman harcamam.	382	4	4,00	4,00	4	,929	4	1	5
30 - Mesaide yaşadığım yeni durumlara karşı gücenme ya da kızgınlık duymam.	381	5	3,93	4,00	5	1,058	4	1	5

Çalışanlar, “Diğer çalışanların hak ve haklarına saygı gösteririm” maddesine büyük bir oranda “Tamamen Katılıyorum” derken “İşim benim için hobi gibidir” maddesine düşük seviyede katılmaktadırlar. Ayrıca “Kurumda görev yaptığım diğer çalışanlar için problem yaratmamaya gayret ederim.” Maddesine de yüksek oranda pozitif yönde bir katılım söz konusudur.

3.2 Kadrolu ve Taşeron Çalışanlarının Yanıtlarının Betimsel Analizi

Anketi yanıtlayan 384 çalışandan 144’ü kadrolu diğer 240’ı ise taşeron çalışanlardan oluşmaktadır. Ancak Tablo 3.2’de görüldüğü gibi bazı maddelerin yanıt sayısı daha düşüktür. Bu durum daha önce de belirtildiği gibi maddelerin yanıtlanmaması veya hatalı yanıtlardan oluşmaktadır.

Tablo 3.2’de yanıtlarının aritmetik ortalaması kadrolu işçilerin yanıtlarının taşeron çalışanlardan daha pozitif olduğu görülmektedir. Aritmetik ortalaması en yüksek madde her iki grupta da “Diğer çalışanların hak ve haklarına saygı gösteririm.”dir. Ancak belirtildiği gibi kadrolu çalışanların yanıtları daha pozitifdir.

“İşim benim için hobi gibidir.” Maddesinin ortalaması her iki grupta da en düşüktür. Taşeron çalışanların yanıtlarının aritmetik ortalaması diğer gruba göre daha düşük olsa da her iki grubun yanıtları arasında bir paralellik bulunmaktadır.

Tablo 3.2: Kadrolu ve taşeron işçilerin anket yanıtlarının aritmetik ortalamaları.

	Kadrolu İşçiler		Taşeron İşçiler	
	Geçerli	Aritmetik Ortalama	Geçerli	Aritmetik Ortalama
7 - İşim benim için hobi gibidir.	140	3,33	235	3,10
8 - İşimde, diğer birçok insandan daha çok mutlu olduğumu düşünüyorum.	140	3,86	235	3,75
9 - İşimden çok keyif alıyorum.	141	4,01	235	3,86
10 - Genel olarak işim beni tatmin ediyor.	140	4,12	233	3,83
11 - Mevcut işimin, bulabileceğim diğer işlerden daha ilgi çekici olduğumu düşünüyorum.	140	3,84	234	3,77
12 - Günlük izin alan bir çalışanın o günkü işlerini ben yaparım.	144	3,87	237	3,68
13 - Kurum yapısında yapılan gelişmelere destek olurum.	143	4,13	240	3,85
14 - Kurum içinde çıkan çatışmaların çözümlenmesinde aktif rol alırım.	144	3,86	240	3,74
15 - Yeni gelen bir çalışanın işi öğrenmesine yardımcı olurum.	144	4,32	234	4,06

Tablo 3.2 (Devam): Kadrolu ve taşeron işçilerin anket yanıtlarının aritmetik ortalamaları.

	Kadrolu İşçiler		Taşeron İşçiler	
	Geçerli	Aritmetik Ortalama	Geçerli	Aritmetik Ortalama
16 - Beklenmeyen problemler oluştuğunda diğer çalışanları zarar görmemeleri için uyarırım.	144	4,24	238	4,13
17 - Görevle ilgili problemlerde elimde bulunan malzemeleri diğerleri ile paylaşmaktan kaçınmam.	143	4,24	237	3,98
18 - Her türlü geliştirici faaliyet icra eden araştırma ve proje gruplarının içerisinde yer alırım.	142	3,92	234	3,93
19 - Görev esnasında sorunla karşılaşan kişilere yardım etmek için gerekli zamanı ayırırım.	143	4,19	237	3,92
20 - Zamanımın çoğunu kurumumla ilgili faaliyetlerle geçiririm.	143	3,87	233	3,85
21 - Üst makamlarca yayımlanan duyuru, mesaj ya da kısa notları okurum ve ulaşabileceğim bir yerde bulundururum.	143	4,00	234	3,91
22 - Kurumum için olumlu imaj yaratacak tüm faaliyetlere katılmak isterim.	140	4,09	235	4,05
23 - Aşırı iş yükü ile uğraşan bir kurum çalışanına yardım ederim.	143	4,09	234	3,97
24 - Kurumun sosyal etkinliklerine kendi isteğimle katılırım.	142	3,91	234	3,82
25 - Diğer çalışanların hak ve hukukuna saygı gösteririm.	143	4,34	235	4,17
26 - Mesai ortamı ile ilgili olarak problemlere odaklanmak yerine olayların pozitif yönünü görmeye çalışırım.	143	4,15	232	3,91
27 - Kurumda görev yaptığım diğer çalışanlar için problem yaratmamaya gayret ederim.	144	4,36	240	4,11
28 - Önemsiz sorunlar için şikayet ederek vaktimi boşa harcamam.	144	4,32	236	4,06
29 - Mesai içerisinde kişisel işlerim için zaman harcamam.	144	3,99	238	4,00
30 - Meseide yaşadığım yeni durumlara karşı gücenme ya da kızgınlık duymam.	143	3,90	238	3,95

3.3 Anket Sonuçlarının Faktör Analizi

Faktör analizinde aralarında yüksek korelasyon olan değişkenler bir araya getirilmesi suretiyle faktör adı verilen genel değişkenlerin oluşturulması söz konusudur. Burada amaç; değişken sayısını azaltmak ve değişkenleri sınıflandırmaktır (Kalaycı, 2016:321).

Bu amaç doğrultusunda anket faktörleri oluşturulurken *Temel Bileşenler Analizi* (Principal Component Analysis-PCA) tekniği kullanılmıştır. Orthogonal

Rotasyon kullanılmış, bu amaçla *varimax* tekniği kullanılmıştır. Maddelerin döndürülmüş faktör matrisi tablo 3.3'ün 2, 3, 4 ve 5. sütunlarında bileşenler başlığı altında yer almaktadır. Bu matris faktör analizinin nihai sonucudur. Matristeki orijinal değişken ve onun faktörü arasındaki korelasyonlar verilmektedir. Bir değişkenin hangi faktör altında mutlak değer olarak büyük ağırlığa sahipse o değişken o faktörü oluşturan birleşenlerden birisidir.

Tablo 3.3'te de görüldüğü gibi anketteki 24 maddeye yapılan faktör analizi sonucunda 4 tane faktör oluşmuştur. Bu tabloda görülen matrise göre birinci faktörde: 15, 17, 27, 25, 16, 28, 19 ve 13. maddeler, ikinci faktörde: 23, 24, 18, 20, 21, 14, 22 ve 12. maddeler, üçüncü faktörde: 10, 8, 9, 11 ve 7. maddeler, dördüncü faktörde ise 30, 29 ve 26. maddeler toplanmıştır.

Maddelerin faktörlerde toplanmasına göre dört faktör aşağıda verildiği gibi adlandırılmıştır:

Birinci faktör: *Nezakət ve görev bilinci*

İkinci faktör: *Yardımseverlik ve görev dışı etkinliklere katılım*

Üçüncü faktör: *İş tatmini*

Dördüncü faktör: *Centilmenlik*

Bundan sonraki analizler, bu değişkenlerin faktör puanları dikkate alınarak yapılacaktır.

Tablo 3.3: Kadrolu ve taşeron çalışanların anket yanıtlarının faktör analizi.

	Bileşenler (Component)			
	1	2	3	4
15 – Yeni gelen bir çalışanın işi öğrenmesine yardımcı olurum.	,753	,096	,151	-,010
17 – Görevle ilgili problemlerde elimde bulunan malzemeleri diğerleri ile paylaşmaktan kaçınmam.	,702	,276	,071	,104
27 – Kurumda görev yaptığım diğer çalışanlar için problem yaratmamaya gayret ederim.	,692	,170	,139	,251
25 – Diğer çalışanların hak ve hukukuna saygı gösteririm.	,680	,222	,138	,235
16 – Beklenmeyen problemler oluştuğunda diğer çalışanları zarar görmemeleri için uyarırım.	,614	,234	,092	,216
28 – Önemsiz sorunlar için şikâyet ederek vaktimi boşa harcamam.	,584	,094	,214	,423
19 – Görev esnasında sorunla karşılaşan kişilere yardım etmek için gerekli zamanı ayırırım.	,583	,376	,122	,183
13 – Kurum yapısında yapılan gelişmelere destek olurum.	,556	,408	,278	-,120
23 – Aşırı iş yükü ile uğraşan bir kurum çalışanına yardım ederim.	,312	,692	,103	,043
24 – Kurumun sosyal etkinliklerine kendi isteğimle katılırım.	,186	,628	,337	,210
18 – Her türlü geliştirici faaliyet icra eden araştırma ve proje gruplarının içerisinde yer alırım.	,252	,617	,136	,223

Tablo 3.3 (Devam): Kadrolu ve taşeron çalışanların anket yanıtlarının faktör analizi.

	Bileşenler (Component)			
	1	2	3	4
20 – Zamanımın çoğunu kurumumla ilgili faaliyetlerle geçiririm.	,078	,616	,205	,298
21 - Üst makamlarca yayımlanan duyuru, mesaj ya da kısa notları okurum ve ulaşabileceğim bir yerde bulundururum.	,361	,607	,192	,069
14 – Kurum içinde çıkan çatışmaların çözümlenmesinde aktif rol alırım.	,109	,564	,344	,177
22 – Kurumum için olumlu imaj yaratacak tüm faaliyetlere katılmak isterim.	,413	,468	,149	,242
12 – Günlük izin alan bir çalışanın o günkü işlerini ben yaparım.	,233	,383	,165	,292
10 – Genel olarak işim beni tatmin ediyor.	,307	,104	,775	,156
8 – İşimde, diğer birçok insandan daha çok mutlu olduğumu düşünüyorum.	,249	,178	,760	,052
9 – İşimden çok keyif alıyorum.	,269	,239	,739	,059
11 – Mevcut işimin, bulabileceğim diğer işlerden daha ilgi çekici olduğunu düşünüyorum.	,168	,287	,653	,219
7 – İşim benim için hobi gibidir.	-,156	,188	,526	,177
30 – Mesai yaşadığım yeni durumlara karşı gücenme ya da kızgınlık duymam.	,102	,214	,226	,771
29 – Mesai içerisinde kişisel işlerim için zaman harcamam.	,248	,288	,059	,689
26 – Mesai ortamı ile ilgili olarak problemlere odaklanmak yerine olayların pozitif yönünü görmeye çalışırım.	,359	,188	,268	,523

3.4 Dört Faktör ve Faktör Puanları

Tablo 3.4’de oluşan faktörler, bu faktörleri oluşturan maddeler ve faktörlerin isimleri yer almaktadır. Görüldüğü gibi birinci ve ikinci faktörler en fazla maddenin bir araya gelmesiyle oluşmuştur. Birinci faktör araştırmanın ilk kısmında anlatılan örgütsel vatandaşlık davranışının “*nezaket ve görev bilinci*” ile ilgili maddelerini bir arada toplamıştır ikinci faktör ise bu davranışın “*yardımseverlik ve görev dışı etkinliklere katılım*” maddelerini toplamıştır. Üçüncü faktör “*iş tatmini*” ile ilgili maddeleri toplamış olup dördüncü faktör örgütsel vatandaşlık davranışının “*centilmenlik*” boyutu ile ilgilidir.

Tablo 3.4: Faktörler.

Faktörler	Faktörü Oluşturan Maddeler	Faktör Adları
Birinci Faktör	15, 17, 27, 25, 16, 28, 19, 13	Nezaket ve görev bilinci
İkinci Faktör	23, 24, 18, 20, 21, 14, 22, 12	Yardımseverlik ve görev dışı etkinliklere katılım
Üçüncü Faktör	10, 8, 9, 11, 7	İş tatmini
Dördüncü Faktör	30, 29, 26	Centilmenlik

Tablo 3.5’de 4 faktörün puanlarının dağılımları yer almaktadır. Görüldüğü gibi bu puanlar aritmetik ortalaması 0,00 ve standart sapması 1,000 olan standart puanlardır. Puanlar - 4 ile 3 arasında değişmektedir. Araştırmada farklılıkları ortaya koymak için yapılacak T testi ve ANOVA analizlerinde bu puanlar kullanılacaktır.

Tablo 3.5: Dört faktör puanının dağılımı.

	N		Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Varyans	Minimum Puan	Maksimum Puan
	Geçerli	Kayıp Veri					
Birinci Faktör	315	71	0,00	1,000	1,000	-4,20719	2,35696
İkinci Faktör	315	71	0,00	1,000	1,000	-4,44347	2,19521
Üçüncü Faktör	315	71	0,00	1,000	1,000	-3,73749	2,15970
Dördüncü Faktör	315	71	0,00	1,000	1,000	-4,86393	2,91041

3.5 Örgütsel Vatandaşlık Davranışları (ÖVD) ve İş Tatmini Açısından Ankara Belediyesinde Kadrolu ve Taşeron Olarak Çalışan İşçiler Arasında Fark Bulunmakta Mıdır?

Tablo 3.6’da kadrolu ve taşeron çalışanların 4 faktör puanının dağılımları yer almaktadır. Görüldüğü gibi bu puanlar aritmetik ortalaması 0,00 civarında ve standart sapması ise 1,000 civarında olan standart puanlardır.

Tablo 3.6: Kadrolu ve taşeron çalışanların faktör puanlarının betimsel istatistikleri.

	Çalıştığınız kurumdaki kamu hizmetiniz	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Ortalamanın Standart Hatası
NEZAKET VE GÖREV BİLİNCİ (ÖVD)	Kadrolu Ç.	128	0,17	0,908	0,080
	Taşeron Ç	187	-0,11	1,045	0,076
YARDIMSEVERLİK VE GÖREV DIŞI ETKİNLİKLERE KATILIM (ÖVD)	Kadrolu Ç	128	-0,06	0,980	0,087
	Taşeron Ç	187	0,04	1,013	0,074
İŞ TATMİNİ	Kadrolu işçi	128	0,09	0,977	0,086
	Taşeron	187	-0,06	1,013	0,074
CENTİLMENLİK (ÖVD)	Kadrolu işçi	128	-0,03	1,068	0,094
	Taşeron	187	0,02	0,953	0,069

Bağımsız iki örnek t-testi sonucu tablo 3.7’de verilmektedir. Analizde varyanslar arasında önemli derecede bir fark bulunmadığı için eşit dağılım varyansı kullanılmıştır.

Tablo 3.7: Kadrolu-taşeron/bağımsız t-testi.

	F	p	t	Serbestlik derecesi (Sd)	p (2-tailed)	Ortalama Farkı	Farkın Standart Hatası
NEZAKET VE GÖREV BİLİNCİ (ÖVD)	3,038	0,082	2,461	313	0,014*	0,280	0,114
YARDIMSEVERLİK VE GÖREV DIŞI ETKİNLİKLERE KATILIM (ÖVD)	0,179	0,673	- 0,905	313	0,366	-0,104	0,115
İŞ TATMİNİ	0,011	0,916	1,302	313	0,194	0,149	0,114
CENTİLMENLİK (ÖVD)	3,124	0,078	- 0,401	313	0,689	-0,046	0,115

*istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmaktadır

Tablo 3.7’de taşeron ve kadrolu işçiler 4 faktörde karşılaştırıldıklarında sadece birinci faktörde kadrolu çalışanlar lehine bir fark bulunmaktadır. Başka bir deyişle kadrolu işçiler daha nazik olduklarını ve görev bilinçlerinin daha fazla olduğunu belirtmektedirler. Diğer üç faktörde anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

3.6 Örgütsel Vatandaşlık Davranışları (ÖVD) ve İş Tatmini Açısından Ankara Belediyesinde Kadrolu ve Taşeron Olarak Çalışan İşçilerin Cinsiyet Farklılıkları Görüşlerini Etkilemekte Midir?

Kadrolu erkek ve kadın çalışanlar arasında dört faktör açısından anlamlı bir fark olup olmadığına bakılırken bağımsız iki örnek t-testi yapılmıştır. Analizde erkek ve kadın çalışanların varyansları arasında önemli derecede bir fark bulunmadığı için eşit dağılım varyansı kullanılmıştır.

Tablo 3.8: Kadrolu erkek ve kadın çalışanlar /bağımsız t-testi.

	F	p	t	Serbestlik derecesi (Sd)	p (2-tailed)	Ortalama Farkı	Farkın Standart Hatası
NEZAKET VE GÖREV BİLİNCİ (ÖVD)	0,467	0,495	0,109	126	0,914	0,024	0,218
YARDIMSEVERLİK VE GÖREV DIŞI ETKİNLİKLERE KATILIM (ÖVD)	2,497	0,117	0,971	126	0,333	0,227	0,234
İŞ TATMİNİ	0,027	0,869	1,751	126	0,082	0,405	0,231
CENTİLMENLİK (ÖVD)	0,290	0,591	-0,761	126	0,448	-0,194	0,255

*istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmaktadır

Tablo 3.8’de gösterildiği gibi kadrolu erkek ve kadın çalışanlar arasında dört faktör açısından anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Taşeron erkek ve kadın çalışanlar arasında dört faktör açısından anlamlı bir fark olup olmadığına bakılırken bağımsız iki örnek t-testi yapılmıştır. Analizde erkek ve kadın çalışanların varyansları arasında iş tatmini faktörünün varyansı dışında önemli derecede bir fark bulunmadığı için bu üç faktör için eşit dağılım varyansı kullanılmıştır. İş tatmini için eşit olmayan dağılım varyansı kullanılmıştır.

Tablo 3.9: Taşeron erkek ve kadın çalışanlar /bağımsız t-testi.

	F	p	t	Serbestlik derecesi (Sd)	p (2-tailed)	Ortalama Farkı	Farkın Standart Hatası
NEZAKET VE GÖREV BİLİNCİ (ÖVD)	2,907	0,090	-2,319	185	0,021	-0,477	0,205
YARDIMSEVERLİK VE GÖREV DIŞI ETKİNLİKLERE KATILIM (ÖVD)	2,875	0,092	1,938	185	0,054	0,388	0,200
İŞ TATMİNİ	13,260	0,000	-2,045	33,650	0,049*	-0,546	0,267
CENTİLMENLİK (ÖVD)	0,019	0,891	-0,495	185	0,621	-0,094	0,190

*istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmaktadır

Tablo 3.9’da gösterildiği gibi taşeron erkek ve kadın çalışanlar arasında dört faktör açısından bakıldığında sadece iş tatmininde erkek çalışanların lehine anlamlı

bir fark bulunmaktadır. Erkek taşeron çalışanlar kadınlardan daha çok işlerinin tatminkâr olduğunu söylemektedir.

3.7 Örgütsel Vatandaşlık Davranışları (ÖVD) ve İş Tatmini Açısından Ankara Belediyesinde Kadrolu ve Taşeron Olarak Çalışan İşçilerin Yaş Farklılıkları Görüşlerini Etkilemekte Midir?

Bu kategorik değişkendeki ortalamaları arasındaki fark test edilirken tek yönlü ANOVA kullanılmıştır. Bağımsız değişken yaşın, 18-28 yaş, 29 -39 yaş, 40 -50 yaş ve 51 ve üstü olmak üzere dört kategorisi bulunmaktadır. Bağımlı değişkenler sırasıyla dört faktörden oluşmaktadır.

3.7.1 Nezaket ve Görev Bilinci (ÖVD)

$$H_0; \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

H_a ; Ortalamalardan en az ikisi arasında anlamlı bir fark vardır.

3.7.1.1 Kadrolu çalışanlar

Kadrolu çalışanların farklı yaş aralıklarında birinci faktörün (nezaket ve görev bilinci) açısından fark olup olmadığı analiz edilmiştir. Bu amaç doğrultusunda öncelikle tek yönlü ANOVA'nın temel varsayımı olan homojenlik testi yapılmıştır. Bu teste göre varyansların homojen olduğu görülmektedir. Tablo 3.10'da bu değişkenler için (kadrolu çalışanların yaş aralığı ve birinci faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.10: Kadrolu çalışanların yaş aralığı ve birinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	P
Grup Arası	4,303	3	1,434	1,730	,164
Grup İçi	100,342	121	,829		
Toplam	104,645	124			

Tablo 3.10'da görüldüğü gibi $p > 0,05$ olması nedeniyle nezaket ve görev bilinci boyutunda kadrolu çalışanların belirlenen yaş aralıklarında bir farklılaşma bulunmamaktadır.

3.7.1.2 Taşeron çalışanlar

Bu grupta tek yönlü ANOVA analizi yapabilmek için temel varsayım, varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.11’de bu değişkenler için (taşeron çalışanların yaş aralığı ve birinci faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.11: Taşeron çalışanların yaş aralığı ve birinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	8,777	3	2,926	2,727	,046
Grup İçi	194,192	181	1,073		
Toplam	202,969	184			

Tablo 3.11’de görüldüğü gibi $p < 0,05$ olması nedeniyle Post Hoc testleri yapılmış ancak nezaket ve görev bilinci boyutunda taşeron çalışanların belirlenen yaş aralıklarında herhangi bir farklılaşma olmadığı görülmüştür.

3.7.2 Yardımseverlik ve Görev Dışı Etkinliklere Katılım (ÖVD)

Yaş aralığı ve ikinci faktör için de tek yönlü ANOVA analizi yapılmıştır.

$$H_0; \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

H_a ; Ortalamalardan en az ikisi arasında anlamlı bir fark vardır.

4.7.2.1 Kadrolu çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.12’de bu değişkenler için (kadrolu çalışanların yaş aralığı ve ikinci faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.12: Kadrolu çalışanların yaş aralığı ve ikinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	2,125	3	,708	,740	,530
Grup İçi	115,859	121	,958		
Toplam	117,985	124			

Tablo 3.12’de görüldüğü gibi $p>0,05$ olması nedeniyle yardımseverlik ve görev dışı etkinliklere katılım boyutunda kadrolu çalışanların belirlenen yaş aralıklarında bir farklılaşma bulunmamaktadır.

3.7.2.2 Taşeron çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.13’de bu değişkenler için (taşeron çalışanların yaş aralığı ve ikinci faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.13: Taşeron çalışanların yaş aralığı ve ikinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	,485	3	,162	,154	,927
Grup İçi	190,351	181	1,052		
Toplam	190,837	184			

Tablo 3.13’de görüldüğü gibi $p>0,05$ olması nedeniyle yardımseverlik ve görev dışı etkinliklere katılım boyutunda taşeron çalışanların belirlenen yaş aralıklarında bir farklılaşma bulunmamaktadır.

3.7.3 İş Tatmini

Yaş aralığı ve üçüncü faktör için de tek yönlü ANOVA analizi yapılmıştır.

$$H_0; \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

H_a ; Ortalamalardan en az ikisi arasında anlamlı bir fark vardır.

3.7.3.1 Kadrolu çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.14’de bu değişkenler için (kadrolu çalışanların yaş aralığı ve üçüncü faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.14: Kadrolu çalışanların yaş aralığı ve üçüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	8,251	3	2,750	2,970	,035
Grup İçi	112,043	121	,926		
Toplam	120,293	124			

Tablo 3.14’de görüldüğü gibi $p < 0,05$ olması nedeniyle Post Hoc testleri yapılmıştır. Bu testler sonucunda iş tatmini açısından 29-39 ve 40-50 yaş grubu kadrolu çalışanların görüşlerinde farklılık ortaya konmuştur. 40-50 yaş aralığındaki kadrolu çalışanların iş tatminine yönelik düşünceleri 29-39 yaş aralığındaki kadrolu çalışanların bu düşüncelerinden anlamlı olarak daha yüksektir.

3.7.3.2 Taşeron çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.15’de bu değişkenler için (taşeron çalışanların yaş aralığı ve üçüncü faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.15: Taşeron çalışanların yaş aralığı ve üçüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	,104	3	,035	,034	,992
Grup İçi	187,299	181	1,035		
Toplam	187,403	184			

Tablo 4.15’de görüldüğü gibi $p > 0,05$ olması nedeniyle iş tatmini boyutunda taşeron çalışanların belirlenen yaş aralıklarında bir farklılaşma bulunmamaktadır.

3.7.4 Centilmenlik (ÖVD)

Yaş aralığı ve dördüncü faktör için de tek yönlü ANOVA analizi yapılmıştır.

$$H_0; \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

H_a ; Ortalamalardan en az ikisi arasında anlamlı bir fark vardır.

3.7.4.1 Kadrolu çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.16’da bu değişkenler için (kadrolu çalışanların yaş aralığı ve dördüncü faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.16: Kadrolu çalışanların yaş aralığı ve dördüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	2,075	3	,692	,610	,610
Grup İçi	137,089	121	1,133		
Toplam	139,163	124			

Tablo 3.16’da görüldüğü gibi $p > 0,05$ olması nedeniyle centilmenlik boyutunda kadrolu çalışanların belirlenen yaş aralıklarında bir farklılaşma bulunmamaktadır.

3.7.4.2 Taşeron çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.17’de bu değişkenler için (taşeron çalışanların yaş aralığı ve dördüncü faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.17: Taşeron çalışanların yaş aralığı ve dördüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	1,591	3	,530	,574	,633
Grup İçi	167,270	181	,924		
Toplam	168,861	184			

Tablo 3.17’de görüldüğü gibi $p > 0,05$ olması nedeniyle centilmenlik boyutunda taşeron çalışanların belirlenen yaş aralıklarında bir farklılaşma bulunmamaktadır.

3.8 Örgütsel Vatandaşlık Davranışları (ÖVD) ve İş Tatmini Açısından Ankara Belediyesinde Kadrolu ve Taşeron Olarak Çalışan İşçilerin Eğitim Farklılıkları Görüşlerini Etkilemekte Midir?

Bu kategorik değişkendeki ortalamaları arasındaki fark test edilirken tek yönlü ANOVA kullanılmıştır. Bağımsız değişken eğitim durumu, ilkokul, lise, ön lisans, lisans, lisansüstü ve doktora olmak üzere altı kategorisi bulunmaktadır. Bağımlı değişkenler sırasıyla dört faktörden oluşmaktadır.

3.8.1 Nezaket ve Görev Bilinci (ÖVD)

Eğitim düzeyi ve birinci faktör için de tek yönlü ANOVA analizi yapılmıştır.

$$H_0; \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6$$

H_a ; Ortalamalardan en az ikisi arasında anlamlı bir fark vardır

3.8.1.1 Kadrolu çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.18’de bu değişkenler için (kadrolu çalışanların eğitimi ve birinci faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.18: Kadrolu çalışanların eğitim durumu ve birinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	14,256	3	4,752	7,219	,000
Grup İçi	80,311	122	,658		
Toplam	94,567	125			

Tablo 3.18’de görüldüğü gibi $p < 0,05$ olması nedeniyle Post Hoc testleri yapılmıştır. Bu testler sonucunda nezaket ve görev bilinci açısından ilkokul mezunu kadrolu çalışanların lise, ön lisans ve lisans mezunu çalışanlardan daha negatif düşündüğü ortaya konmuştur. Lise, ön lisans ve lisans mezunu kadrolu çalışanların nezaket ve görev bilinci konusundaki düşünceleri (birinci faktör) ilkokul mezunu kadrolu çalışanlardan daha pozitifdir.

3.8.1.2 Taşeron çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.19’da bu değişkenler için (taşeron çalışanların eğitim düzeyi ve birinci faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.19: Taşeron çalışanların eğitim düzeyi ve birinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	2,312	3	,771	,710	,547
Grup İçi	194,231	179	1,085		
Toplam	196,543	182			

Tablo 3.19’da görüldüğü gibi $p > 0,05$ olması nedeniyle nezaket ve görev bilinci boyutunda taşeron çalışanların belirlenen eğitim düzeyinde bir farklılaşma bulunmamaktadır.

3.8.2 Yardımseverlik ve Görev Dışı Etkinliklere Katılım (ÖVD)

Eğitim düzeyi ve ikinci faktör için de tek yönlü ANOVA analizi yapılmıştır.

$$H_0; \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6$$

H_a ; Ortalamalardan en az ikisi arasında anlamlı bir fark vardır

3.8.2.1 Kadrolu çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.20’de bu değişkenler için (kadrolu çalışanların eğitimi ve ikinci faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.20: Kadrolu çalışanların eğitim durumu ve ikinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	5,771	3	1,924	2,057	,110
Grup İçi	114,112	122	,935		
Toplam	119,883	125			

Tablo 3.20’de görüldüğü gibi $p>0,05$ olması nedeniyle yardımseverlik ve görev dışı etkinliklere katılım boyutunda kadrolu çalışanların belirlenen eğitim düzeyinde bir farklılaşması bulunmamaktadır.

3.8.2.2 Taşeron çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.21’de bu değişkenler için (taşeron çalışanların eğitim düzeyi ve ikinci faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.21: Taşeron çalışanların eğitim düzeyi ve ikinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	,601	3	,200	,190	,903
Grup İçi	188,909	179	1,055		
Toplam	189,510	182			

Tablo 3.21’de görüldüğü gibi $p>0,05$ olması nedeniyle yardımseverlik ve görev dışı etkinliklere katılım boyutunda taşeron çalışanların belirlenen eğitim düzeyinde bir farklılaşması bulunmamaktadır.

3.8.3 İş Tatmini

Eğitim düzeyi ve üçüncü faktör için de tek yönlü ANOVA analizi yapılmıştır.

$$H_0; \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6$$

H_a ; Ortalamalardan en az ikisi arasında anlamlı bir fark vardır

3.8.3.1 Kadrolu çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.22’de bu değişkenler için (kadrolu çalışanların eğitimi ve üçüncü faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.22: Kadrolu çalışanların eğitim durumu ve üçüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	12,265	3	4,088	4,687	,004
Grup İçi	106,422	122	,872		
Toplam	118,687	125			

Tablo 3.22’de görüldüğü gibi $p < 0,05$ olması nedeniyle Post Hoc testleri yapılmıştır. Bu testler sonucunda iş tatmini açısından ilkökul ve lise mezunu kadrolu çalışanların ön lisans mezunu çalışanlardan anlamlı olarak daha pozitif düşündüğü ortaya konmuştur. Ön lisans mezunu kadrolu çalışanların iş tatmini konusundaki düşünceleri (üçüncü faktör) ilkökul ve lise mezunu kadrolu çalışanlardan daha negatiftir. Lisansüstü mezunlarının diğer düzeylerle anlamlı bir düşünce farkı bulunmamaktadır.

3.8.3.2 Taşeron çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.23’de bu değişkenler için (taşeron çalışanların eğitim düzeyi ve üçüncü faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.23: Taşeron çalışanların eğitim düzeyi ve üçüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	,242	3	,081	,076	,973
Grup İçi	189,535	179	1,059		
Toplam	189,777	182			

Tablo 3.23’de görüldüğü gibi $p > 0,05$ olması nedeniyle iş tatmini boyutunda taşeron çalışanların belirlenen eğitim düzeyinde bir farklılaşması bulunmamaktadır.

3.8.4 Centilmenlik (ÖVD)

Eğitim düzeyi ve dördüncü faktör için de tek yönlü ANOVA analizi yapılmıştır.

$$H_0; \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6$$

H_a ; Ortalamalardan en az ikisi arasında anlamlı bir fark vardır

3.8.4.1 Kadrolu çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.24'de bu değişkenler için (kadrolu çalışanların eğitimi ve dördüncü faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.24: Kadrolu çalışanların eğitim durumu ve dördüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	2,343	3	,781	,679	,566
Grup İçi	140,288	122	1,150		
Toplam	142,631	125			

Tablo 3.24'de görüldüğü gibi $p > 0,05$ olması nedeniyle centilmenlik boyutunda kadrolu çalışanların belirlenen eğitim düzeyinde bir farklılaşması bulunmamaktadır.

3.8.4.2 Taşeron çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.25'de bu değişkenler için (taşeron çalışanların eğitim düzeyi ve dördüncü faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.25: Taşeron çalışanların eğitim düzeyi ve dördüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	1,424	3	,475	,518	,670
Grup İçi	163,970	179	,916		
Toplam	165,395	182			

Tablo 3.25'de görüldüğü gibi $p > 0,05$ olması nedeniyle centilmenlik boyutunda taşeron çalışanların belirlenen eğitim düzeyinde bir farklılaşması bulunmamaktadır.

3.9 Örgütsel Vatandaşlık Davranışları (ÖVD) ve İş Tatmini Açısından Ankara Belediyesinde Kadrolu ve Taşeron Olarak Çalışan İşçilerin Statü Farklılıkları Görüşlerini Etkilemekte Midir?

Bu kategorik değişkendeki ortalamaları arasındaki fark test edilirken tek yönlü ANOVA kullanılmıştır. Bağımsız değişken statü; usta, işçi, şoför ve operatör olmak üzere dört kategorisi bulunmaktadır. Bağımlı değişkenler sırasıyla dört faktörden oluşmaktadır.

3.9.1 Nezaket ve Görev Bilinci (ÖVD)

Statü ve birinci faktör için de tek yönlü ANOVA analizi yapılmıştır.

$$H_0; \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

H_a ; Ortalamalardan en az ikisi arasında anlamlı bir fark vardır

3.9.1.1 Kadrolu çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.26'da bu değişkenler için (kadrolu çalışanların statüsü ve birinci faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.26: Kadrolu çalışanların statüsü ve birinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	2,894	3	,965	1,181	,320
Grup İçi	95,578	117	,817		
Toplam	98,472	120			

Tablo 3.26'da görüldüğü gibi $p > 0,05$ olması nedeniyle nezaket ve görev bilinci boyutunda kadrolu çalışanların belirlenen statülerde bir farklılaşması bulunmamaktadır.

3.9.1.2 Taşeron çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 4.27’de bu değişkenler için (taşeron çalışanların statüsü ve birinci faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.27: Taşeron çalışanların eğitim düzeyi ve dördüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	8,207	3	2,736	2,607	,053
Grup İçi	185,703	177	1,049		
Toplam	193,911	180			

Tablo 3.27’de görüldüğü gibi p değeri 0,05’e çok yakın olması nedeniyle Post Hoc testleri yapılmıştır. Bu testler sonucunda nezaket ve görev bilinci açısından usta ve şoför statüsünde çalışan taşeron işçilerin görüş farklılıkları olduğu ortaya konmaktadır. Şoförlerin ustalara göre nezaket ve görev bilinci açısından daha pozitif düşündükleri görülmektedir.

3.9.2 Yardımseverlik ve Görev Dışı Etkinliklere Katılım (ÖVD)

Statü ve ikinci faktör için de tek yönlü ANOVA analizi yapılmıştır.

$$H_0; \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

H_a ; Ortalamalardan en az ikisi arasında anlamlı bir fark vardır

3.9.2.1 Kadrolu çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.28’de bu değişkenler için (kadrolu çalışanların statüsü ve ikinci faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.28: Kadrolu çalışanların statüsü ve ikinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	3,527	3	1,176	1,217	,307
Grup İçi	113,024	117	,966		
Toplam	116,552	120			

Tablo 3.28’de görüldüğü gibi $p>0,05$ olması nedeniyle yardımseverlik ve görev dışı etkinliklere katılım boyutunda kadrolu çalışanların belirlenen statülerine göre bir farklılık bulunmamaktadır.

3.9.2.2 Taşeron çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.29’da bu değişkenler için (taşeron çalışanların statüsü ve ikinci faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.29: Taşeron çalışanların statüsü ve ikinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	1,552	3	,517	,491	,689
Grup İçi	186,593	177	1,054		
Toplam	188,144	180			

Tablo 3.29’da görüldüğü gibi $p>0,05$ olması nedeniyle yardımseverlik ve görev dışı etkinliklere katılım boyutunda taşeron çalışanların belirlenen statülerine göre bir farklılık bulunmamaktadır.

3.9.3 İş Tatmini

Statü ve üçüncü faktör için de tek yönlü ANOVA analizi yapılmıştır.

$$H_0; \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

H_a ; Ortalamalardan en az ikisi arasında anlamlı bir fark vardır

3.9.3.1 Kadrolu çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.30’da bu değişkenler için (kadrolu çalışanların statüsü ve üçüncü faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.30: Kadrolu çalışanların statüsü ve üçüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	2,744	3	,915	,971	,409
Grup İçi	110,267	117	,942		
Toplam	113,012	120			

Tablo 3.30’da görüldüğü gibi $p>0,05$ olması nedeniyle iş tatmini boyutunda kadrolu çalışanların statülerine göre bir farklılık bulunmamaktadır.

3.9.3.2 Taşeron çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.31’de bu değişkenler için (taşeron çalışanların statüsü ve üçüncü faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 4.31: Taşeron çalışanların statüsü ve üçüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	7,182	3	2,394	2,498	,061
Grup İçi	169,634	177	,958		
Toplam	176,816	180			

Tablo 3.31’de görüldüğü gibi $p>0,05$ olması nedeniyle iş tatmini boyutunda taşeron çalışanların statülerine göre bir farklılık bulunmamaktadır.

3.9.4 Centilmenlik (ÖVD)

Statü ve dördüncü faktör için de tek yönlü ANOVA analizi yapılmıştır.

$$H_0; \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

H_a ; Ortalamalardan en az ikisi arasında anlamlı bir fark vardır

3.9.4.1 Kadrolu çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.32’de bu değişkenler için (kadrolu çalışanların statüsü ve dördüncü faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.32: Kadrolu çalışanların statüsü ve dördüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	1,821	3	,607	,592	,621
Grup İçi	119,926	117	1,025		
Toplam	121,747	120			

Tablo 3.32’de görüldüğü gibi $p>0,05$ olması nedeniyle centilmenlik boyutunda kadrolu çalışanların statülerine göre bir farklılık bulunmamaktadır.

3.9.4.2 Taşeron çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.33’de bu değişkenler için (taşeron çalışanların statüsü ve dördüncü faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.33: Taşeron çalışanların statüsü ve dördüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	1,500	3	,500	,544	,652
Grup İçi	162,507	177	,918		
Toplam	164,007	180			

Tablo 3.33’de görüldüğü gibi $p>0,05$ olması nedeniyle centilmenlik boyutunda taşeron çalışanların statülerine göre bir farklılık bulunmamaktadır.

3.10 Örgütsel Vatandaşlık Davranışları (ÖVD) ve İş Tatmini Açısından Ankara Belediyesinde Kadrolu ve Taşeron Olarak Çalışan İşçilerin Kıdem Farklılıkları Görüşlerini Etkilemekte Midir?

Bu kategorik değişkendeki ortalamaları arasındaki fark test edilirken tek yönlü ANOVA kullanılmıştır. Bağımsız değişken mesleki hizmet süresinin; 0-5 yıl, 6-11 yıl, 12-17 yıl ve 18 ve üstü olmak üzere dört kategorisi bulunmaktadır. Bağımlı değişkenler sırasıyla dört faktörden oluşmaktadır.

3.10.1 Nezaket ve Görev Bilinci (ÖVD)

Kıdem ve birinci faktör için de tek yönlü ANOVA analizi yapılmıştır.

$$H_0; \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

H_a ; Ortalamalardan en az ikisi arasında anlamlı bir fark vardır

3.10.1.1 Kadrolu çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.34'de bu değişkenler için (kadrolu çalışanların kıdemi ve birinci faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.34: Kadrolu çalışanların kıdemi ve birinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	4,988	3	1,663	2,065	,108
Grup İçi	99,854	124	,805		
Toplam	104,842	127			

Tablo 3.34'de görüldüğü gibi $p > 0,05$ olması nedeniyle nezaket ve görev bilinci boyutunda kadrolu çalışanların kıdemlerine göre bir farklılık bulunmamaktadır.

3.10.1.2 Taşeron çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.35'de bu değişkenler için (taşeron çalışanların kıdemi ve birinci faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.35: Taşeron çalışanların kıdemi ve birinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	7,201	3	2,400	2,229	,086
Grup İçi	195,988	182	1,077		
Toplam	203,189	185			

Tablo 3.35’de görüldüğü gibi $p>0,05$ olması nedeniyle nezaket ve görev bilinci boyutunda taşeron çalışanların kıdemlerine göre bir farklılık bulunmamaktadır.

3.10.2 Yardımseverlik ve Görev Dışı Etkinliklere Katılım (ÖVD)

Kıdem ve ikinci faktör için de tek yönlü ANOVA analizi yapılmıştır.

$$H_0; \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

H_a ; Ortalamalardan en az ikisi arasında anlamlı bir fark vardır

3.10.2.1 Kadrolu çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.36’da bu değişkenler için (kadrolu çalışanların kıdemi ve ikinci faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.36: Kadrolu çalışanların kıdemi ve ikinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	,888	3	,296	,303	,823
Grup İçi	121,219	124	,978		
Toplam	122,107	127			

Tablo 3.36’da görüldüğü gibi $p>0,05$ olması nedeniyle yardımseverlik ve görev dışı etkinliklere katılım boyutunda kadrolu çalışanların kıdemlerine göre bir farklılık bulunmamaktadır.

3.10.2.2 Taşeron çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.37’de bu değişkenler için (taşeron çalışanların kıdemi ve ikinci faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.37: Taşeron çalışanların kıdemi ve ikinci faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	4,998	3	1,666	1,630	,184
Grup İçi	186,067	182	1,022		
Toplam	191,065	185			

Tablo 3.37’de görüldüğü gibi $p > 0,05$ olması nedeniyle yardımseverlik ve görev dışı etkinliklere katılım boyutunda taşeron çalışanların kıdemlerine göre bir farklılık bulunmamaktadır.

3.10.3. İş Tatmini

Kıdem ve üçüncü faktör için de tek yönlü ANOVA analizi yapılmıştır.

$$H_0; \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

H_a ; Ortalamalardan en az ikisi arasında anlamlı bir fark vardır

3.10.3.1 Kadrolu çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.38’de bu değişkenler için (kadrolu çalışanların kıdemi ve üçüncü faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.38: Kadrolu çalışanların kıdemi ve üçüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	7,158	3	2,386	2,592	,056
Grup İçi	114,119	124	,920		
Toplam	121,277	127			

Tablo 3.38’de görüldüğü gibi $p>0,05$ olması nedeniyle iş tatmini boyutunda kadrolu çalışanların kıdemlerine göre bir farklılık bulunmamaktadır.

3.10.3.2 Taşeron çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.39’da bu değişkenler için (taşeron çalışanların kıdemi ve üçüncü faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.39: Taşeron çalışanların kıdemi ve üçüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	P
Grup Arası	4,452	3	1,484	1,448	,230
Grup İçi	186,539	182	1,025		
Toplam	190,991	185			

Tablo 3.39’da görüldüğü gibi $p>0,05$ olması nedeniyle iş tatmini boyutunda taşeron çalışanların kıdemlerine göre bir farklılık bulunmamaktadır.

3.10.4 Centilmenlik (ÖVD)

Kıdem ve dördüncü faktör için de tek yönlü ANOVA analizi yapılmıştır.

$$H_0; \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

H_a ; Ortalamalardan en az ikisi arasında anlamlı bir fark vardır

3.10.4.1 Kadrolu çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.40’da bu değişkenler için (kadrolu çalışanların kıdemi ve dördüncü faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.40: Kadrolu çalışanların kıdemi ve dördüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	5,695	3	1,898	1,691	,172
Grup İçi	139,229	124	1,123		
Toplam	144,924	127			

Tablo 4.40’da görüldüğü gibi $p>0,05$ olması nedeniyle centilmenlik boyutunda kadrolu çalışanların kıdemlerine göre bir farklılık bulunmamaktadır.

3.10.4.2 Taşeron çalışanlar

Bu analizde temel varsayım varyansların homojenliği gözlenmiştir. Tablo 3.41’de bu değişkenler için (taşeron çalışanların kıdemi ve dördüncü faktör) tek yönlü ANOVA sonuçları verilmektedir.

Tablo 3.41: Taşeron çalışanların kıdemi ve dördüncü faktör tek yönlü ANOVA sonucu.

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi (Sd)	Karelerin Ortalaması (KO)	F	p
Grup Arası	7,009	3	2,336	2,627	,052
Grup İçi	161,892	182	,890		
Toplam	168,902	185			

Tablo 3.41’de görüldüğü gibi p değeri 0,05’e çok yakın olması nedeniyle Post Hoc testleri yapılmıştır. Bu testler sonucunda centilmenlik açısından 12 -17 yıl kıdemi olan taşeron işçilerin 18 yıl ve üstü kıdeme sahip çalışanlardan centilmenlikle ilgili görüş farklılıkları olduğu ortaya konmaktadır. 18 yıl ve daha fazla kıdeme sahip taşeron çalışanların centilmenlikle ilgili düşünceleri 12 -17 kıdemi olan taşeron çalışanlardan daha pozitif olduğu görülmektedir.

SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Sonuçlar:

Tablo 4.1’de 4. bölümde ortaya konulan tüm sonuçlar topluca verilmektedir.

Tablo 4.1: Sonuçlar tablosu.

		FAKTÖRLER			
		1. faktör <i>Nezaket ve görev bilinci</i>	2. faktör <i>Yardımseverlik ve görev dışı etkinliklere katılım</i>	3. faktör <i>İş tatmini</i>	4.faktör <i>Centilmenlik</i>
KADROLU ÇALIŞANLAR				Kadro lu çalışanlar lehine fark bulunmakta	
TAŞERON ÇALIŞANLAR					
CİNSİYET	<i>Kadro lu Ç.</i>				
	<i>Taşeron Ç.</i>			Erkek çalışanlar lehine fark bulunmuştur.	
YAŞ ARALIĞI	<i>Kadro lu Ç.</i>			40-50 yaş aralığındaki kadro lu çalışanların bu faktördeki düşünceleri 29-39 yaş aralığındaki kadro lu çalışanların bu düşüncelerinden anlamlı olarak daha yüksektir.	
	<i>Taşeron Ç.</i>				
EĞİTİM	<i>Kadro lu Ç.</i>	İlkokul mezunu kadro lu çalışanların; lise, ön lisans ve lisans mezunu çalışanlardan daha negatif düşünmektedir			
	<i>Taşeron Ç.</i>				

Tablo 4.1 (Devam): Sonuçlar tablosu.

		FAKTÖRLER			
		1. faktör <i>Nezaket ve görev bilinci</i>	2. faktör <i>Yardımseverlik ve görev dışı etkinliklere katılım</i>	3. faktör <i>İş tatmini</i>	4.faktör <i>Centilmenlik</i>
STATÜ	<i>Kadrolu Ç.</i>			*İlkokul ve lise mezunu kadrolu çalışanların ön lisans mezunu çalışanlardan anlamlı olarak daha pozitif düşündüğü ortaya konmuştur. *Lisansüstü mezunlarının diğer düzeylerle anlamlı bir düşünce farkı bulunmamaktadır.	
	<i>Taşeron Ç.</i>	Usta ve şoför statüsünde çalışan taşeron işçilerin görüş farklılıkları olduğu ortaya konmaktadır. Şoförlerin ustalara göre nezaket ve görev bilinci açısından daha pozitif düşündükleri görülmektedir.			
KIDEM	<i>Kadrolu Ç.</i>				
	<i>Taşeron Ç.</i>				18 yıl ve daha fazla kıdeme sahip taşeron çalışanların centilmenlikle ilgili düşünceleri 12 -17 kıdemi olan taşeron çalışanlardan daha pozitif olduğu görülmektedir.

Ankara Büyükşehir Belediyesinde çalışan kadrolu ve taşeron çalışanların iş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin araştırıldığı bu araştırma, temel olarak 4 faktör kapsamında değerlendirilmiştir. Bu faktörler nezaket ve görev bilinci, yardımseverlik ve görev dışı etkinliklere katılım, iş tatmini, centilmenlik faktörüdür. Bu kapsamda yapılan analiz ile şu sonuçlara ulaşılmıştır:

1. Taşeron işçilerle kadrolu işçileri 4 faktör açısından kıyasladığımızda, neredeyse yok denecek kadar az farklılıklar göze çarpmaktadır. Zira burada yalnızca nezaket ve görev bilinci, kadrolu işçiler tarafından çok daha titizlikle uygulanan davranış biçimleridir. Kadrolu işçiler kendi beyanlarında, taşeron işçilere kıyasla çok daha nazik, centilmen olduklarını ve görev bilincinin kendilerinde çok daha fazla bulunduğunu ve bu farkındalıkla hizmet sunmakta olduklarını ifade etmişlerdir. Diğer üç faktörde ise anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

2. 4 faktör açısından irdelediğimizde, erkek ve kadın taşeron işçiler arasında yalnızca erkeklerde iş tatmini açısından olumlu ve anlamlı bir fark gözlemlenmiştir. Erkek taşeron işçilerin iş tatmini yakalama oranı kadınlardan çok daha fazladır. Bu da erkek işçilerin sahip olduklarıyla daha fazla tatmin olduklarını göstermektedir.

3. Yine, iş tatmini açısından incelediğimizde, kadrolu işçilerin 29-39 yaş grubu ve 40-50 yaş grubu görüşleri arasında farklılıklar ortaya konmuştur. Şüphesiz ki, kadrolu grubun 40-50 yaş aralığındaki çalışanları iş tatmini ile ilgili çok daha yoğun duygulara sahipken, iş tatminine ulaşma yönündeki düşüncelerinde 29-39 yaş grubundaki kadrolu çalışanlar, daha az yoğunlukta duygular barındırmaktadırlar. Özetle, 40-50 yaş grubu düşünceleri anlamlı olarak daha yüksektir.

4. İncelediğimiz birinci faktör olan nezaket ve görev bilincini, kadrolu çalışanların ilkökul mezunları ile kadrolu çalışanların lise, ön lisans ve lisans mezunu çalışanlar açısından incelediğimizde, ilkökul mezunu olan çalışanların, lise, ön lisans ve lisans mezunu kadrolu çalışanlara nazaran daha olumsuz boyutlarda nezaket ve görev bilinci farkındalığı yaşadıklarını oysa lise, ön lisans ve lisans mezunlarında bu farkındalığın çok daha pozitif boyutlarda olduğunu gözlemlemekteyiz.

5. İncelediğimiz üçüncü faktör olan iş tatmini açısından kadrolu çalışanların ilkökul ve lise mezunu olan bireylerinde, ön lisans mezunu kadrolu çalışan bireylere nazaran anlamlı olarak çok daha pozitif düşüncelere sahip olarak farkındalık yaşadıklarını gözlemlemekteyiz. Oysa ön lisans mezunu kadrolu çalışan bireylerin iş tatmini açısından düşünceleri ilkökul ve lise mezunu bireylere oranla çok daha

olumsuzdur. Lisansüstü mezunlarının diğer düzeylerle anlamlı bir düşünce farkı bulunmamaktadır.

6. Taşeron işçiler arasında usta ve şoför olarak çalışan bireylerde nezaket ve görev bilinci doğrultusunda görüş farklılıkları olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca, şoför olarak çalışan bireylerin, usta statüsünde çalışanlara nazaran daha pozitif bir farkındalık yaşadıkları gözlemlenmiştir.

7. 12 -17 yıl arası çalışma kıdemine sahip olan taşeron işçilerin, 18 yıl ve üstü yıllarda çalışma kıdemine sahip olan taşeron işçilerden, centilmenlik açısından geri bildirim aldığımızda görüş farklılıkları olduğu sonucuna varılmıştır. Oysa 18 yıl ve üzeri kıdem sahibi taşeron çalışanların centilmenlikle ilgili düşünceleri açısından 12 - 17 yıl arası kıdeme sahip olan taşeron çalışanlara nazaran daha olumlu düşüncelere sahip oldukları gözlemlenmektedir.

8. Sonuç olarak bakıldığında 2. faktör açısından taşeron ve kıdemli çalışanlar arasında hiç fark olmadığı, farklılıkların genellikle 3. faktör açısından olduğu, 1. ve 2. faktör arasında bazı farklılıkların olduğu görülmektedir.

Ankara Büyükşehir Belediyesinde çalışan kadrolu ve taşeron çalışanların örgütsel vatandaşlık ve iş tatmini arasındaki ilişkinin cinsiyet, yaş, eğitim, statü, kıdem değişkenlerine göre araştırıldığı bu çalışmada sonuç olarak 4 faktör esas alınarak, taşeron işçiler ile kadrolu işçiler kıyaslandığında, kadrolu çalışanlar açısından yalnızca birinci faktörde olumlu bir fark gözlemlenmektedir. Kadrolu işçiler nezaket ve görev bilinçliliği açısından daha pozitif olduklarına işaret etmektedirler. Diğer üç faktörde anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Cinsiyet faktörü esas alınarak bir değerlendirme yapıldığında, ÖVD boyutu ile kadrolu erkek çalışanlar ve kadrolu kadın çalışanlar arasında bu dört faktör itibariyle anlamlı bir fark bulunmamıştır. İş tatmini esas alınarak bu dört faktör açısından bir kıyaslama yapıldığında, erkek taşeron çalışanlar ve kadın taşeron çalışanlar arasında yalnızca iş tatmini farkındalığı açısından erkek çalışanlarda daha olumlu ve anlamlı bir farklılık gözlemlenmiştir. Erkek taşeron çalışanlar kadınlara nazaran işlerinde daha çok tatmine ulaştıklarını ifade etmişlerdir.

Yaş faktörü esas alınarak bu dört faktör açısından bir kıyaslama yapıldığında, belirlenmiş yaş aralıklarındaki kadrolu çalışanlarda nezaket ve görev bilinci açısından bir farklılık gözlemlenmemiştir. Aynı şekilde, belirlenmiş yaş

aralıklarındaki taşeron çalışanlarda nezaket ve görev bilinci açısından bir farklılık gözlemlenmemiştir.

Yardımsızlık ve görev dışı etkinliklere katılım esas alınarak, belirlenmiş yaş aralıklarındaki kadrolu çalışanlarda bir farklılık gözlemlenmemiştir. Aynı şekilde belirlenmiş yaş aralıklarındaki taşeron çalışanlarda yardımsızlık ve görev dışı etkinliklere katılım açısından bir farklılık gözlemlenmemektedir.

Centilmenlik esas alınarak, belirlenmiş yaş aralıklarındaki kadrolu çalışanlarda bir farklılık gözlemlenmemektedir. Aynı şekilde belirlenmiş yaş aralıklarındaki taşeron çalışanlarda centilmenlik açısından bir farklılık gözlemlenmemektedir.

İş tatmini esas alınarak değerlendirme yapıldığında 29-39 ve 40-50 yaş grubu kadrolu çalışanlarda görüş farklılıkları gözlemlenmiştir. İş tatmini açısından 40-50 yaş aralığındaki kadrolu çalışanların düşünceleri, 29-39 yaş aralığındaki kadrolu çalışanların aynı düşüncelerinden anlamlı olarak daha yüksek olarak gözlemlenmiştir. Aynı şekilde belirlenmiş yaş aralığındaki taşeron çalışanlarda iş tatmini açısından bir farklılık gözlemlenmemektedir.

Eğitim faktörü esas alınarak bir değerlendirme yapıldığında, ilkokul mezunu kadrolu çalışanlarda, lise, ön lisans ve lisans mezunu çalışanlara nazaran nezaket ve görev bilinci açısından daha olumsuz bir düşünce kalıbı gözlemlenmiştir. Birinci faktör olan nezaket ve görev bilinci esas alınarak, lise, ön lisans ve lisans mezunu kadrolu çalışanların düşünceleri, ilkokul mezunu kadrolu çalışanlara nazaran daha pozitifdir. Aynı şekilde, belirlenmiş eğitim düzeyindeki taşeron çalışanlarda nezaket ve görev bilinci açısından bir farklılık gözlemlenmemektedir.

Yardımsızlık ve görev dışı etkinliklere katılım esas alınarak, belirlenmiş eğitim düzeyindeki kadrolu ve taşeron çalışanlarda bir farklılık gözlemlenmemektedir.

İş tatmini esas alınarak, ilkokul ve lise mezunu kadrolu çalışanlarda, ön lisans mezunu çalışanlara nazaran daha olumlu düşünceler gözlemlenmiştir. Üçüncü faktör olan iş tatmini açısından, ön lisans mezunu kadrolu çalışanlarda, ilkokul ve lise mezunu kadrolu çalışanlara nazaran daha olumsuz düşünceler gözlemlenmiştir. Lisansüstü mezunlarının, diğer eğitim düzeyindeki çalışanlara nazaran anlamlı bir düşünce farklılığı gözlemlenmemektedir. İş tatmini açısından belirlenmiş eğitim düzeyindeki taşeron çalışanlarda bir farklılık gözlemlenmemektedir.

Centilmenlik esas alınarak belirlenmiş eğitim düzeyindeki kadrolu çalışanlarda bir farklılık gözlemlenmemektedir. Centilmenlik açısından belirlenmiş eğitim düzeyindeki taşeron çalışanlarda bir farklılık gözlemlenmemektedir.

Statü farklılıkları esas alınarak bir değerlendirme yapıldığında, nezaket ve görev bilinci boyutunda kadrolu çalışanların belirlenen statülerde bir farklılaşması bulunmamaktadır. Taşeron işçilere bakıldığında nezaket ve görev bilinci açısından usta ve şoför statüsünde çalışan taşeron işçilerin görüş farklılıkları olduğu, şoförlerin ustalara göre nezaket ve görev bilinci açısından daha pozitif düşündükleri görülmektedir.

Yardımsızlık ve görev dışı etkinliklere katılım boyutunda kadrolu ve taşeron çalışanların belirlenen statülerine göre anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

İş tatmini boyutunda kadrolu ve taşeron çalışanların statülerine göre anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

Centilmenlik boyutunda kadrolu ve taşeron çalışanların statülerine göre bir anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

Kıdem farklılıkları esas alınarak nezaket ve görev bilinci açısından kadrolu çalışanlarda kıdemlerine göre bir farklılık gözlemlenmemektedir. Nezaket ve görev bilinci açısından taşeron çalışanlarda kıdemlerine göre bir farklılık gözlemlenmemektedir.

Yardımsızlık ve görev dışı etkinliklere katılım esas alınarak kadrolu çalışanlarda kıdemlerine göre bir farklılık gözlemlenmemektedir. Yardımsızlık ve görev dışı etkinliklere katılım açısından taşeron çalışanlarda kıdemlerine göre bir farklılık gözlemlenmemektedir.

İş tatmini esas alınarak kadrolu çalışanlarda kıdemlerine göre bir farklılık gözlemlenmemektedir. İş tatmini açısından taşeron çalışanlarda kıdemlerine göre bir farklılık gözlemlenmemektedir.

Centilmenlik esas alınarak kadrolu çalışanlarda kıdemlerine göre bir farklılık gözlemlenmemektedir. Centilmenlik açısından 12-17 yıl kıdemi olan taşeron işçilerde, 18 yıl ve üstü kıdeme sahip çalışanlara nazaran centilmenlikle ilgili görüş farklılıkları gözlemlenmiştir. 18 yıl ve daha fazla kıdeme sahip taşeron çalışanlarda centilmenlik açısından, 12-17 yıl arası kıdemi olan taşeron çalışanlara nazaran daha olumlu düşünceler olduğu gözlemlenmektedir.

Öneriler

Araştırma bulguları sonucunda faydalı olabileceği düşünülen öneriler şunlardır;

1. İş tatmini esas alınarak bu dört faktör açısından bir kıyaslama yapıldığında, erkek taşeron çalışanlar ve kadın taşeron çalışanlar arasında iş tatmini farkındalığı açısından erkek çalışanlarda daha olumlu ve anlamlı bir farklılık gözlemlenmiştir. Erkek taşeron çalışanlar kadınlara nazaran işlerinde daha çok tatmine ulaştıklarını ifade etmişlerdir. Bu bakımdan kadın çalışanlara, iş tatminini artıracak uygulamalara yer verilebilir, kadınlara çocukları için kreş imkanı sunulabilir, bebekli kadınlara yarı zamanlı çalışma hakkı verilebilir.

2. İş tatmini esas alınarak değerlendirme yapıldığında 29-39 ve 40-50 yaş grubu kadrolu çalışanlarda görüş farklılıkları gözlemlenmiştir. İş tatmini açısından 40-50 yaş aralığındaki kadrolu çalışanların düşünceleri, 29-39 yaş aralığındaki kadrolu çalışanların aynı düşüncelerinden anlamlı olarak daha yüksek olarak gözlemlenmiştir. Aynı şekilde belirlenmiş yaş aralığındaki taşeron çalışanlarda iş tatmini açısından bir farklılık gözlemlenmemektedir. Bu bakımdan iş tatmini bakımından yaş olarak 39 yaşın altında olan grupların üzerinde durulmalı ve eğer firma beklentilerine cevap alabiliyorsa, çalışanın beklentilerine cevap verecek maddi ve manevi çözümler üretmelidir.

3. Eğitim faktörü esas alınarak bir değerlendirme yapıldığında, eğitim seviyesi arttıkça nezaket ve görev bilincinin daha olumlu seviyede arttığı, eğitim seviyesi arttıkça iş tatmininin olumlu seviyede azaldığı görülmektedir. Bu bakımdan görevlendirme ve terfi yapılır iken eğitim durumlarının da dikkate alınması ve belirli görevdeki çalışanların belli eğitim seviyelerinde olmalarına dikkat edilmelidir.

4. Statü farklılıkları esas alınarak bir değerlendirme yapıldığında, taşeron işçilere bakıldığında nezaket ve görev bilinci açısından usta ve şoför statüsünde çalışan taşeron işçilerin görüş farklılıkları olduğu, şoförlerin ustalara göre nezaket ve görev bilinci açısından daha pozitif düşündükleri görülmektedir. Bu bakımdan usta statüsünde bulunan taşeron çalışanların, örgütsel vatandaşlık seviyelerini artıracak uygulamalara yer verilmelidir.

5. Kıdem farklılıkları esas alınarak centilmenlik açısından 12-17 yıl kıdemi olan taşeron işçilerde, 18 yıl ve üstü kıdeme sahip çalışanlara nazaran centilmenlikle ilgili görüş farklılıkları gözlemlenmiştir. 18 yıl ve daha fazla kıdeme sahip taşeron çalışanlarda centilmenlik açısından, 12-17 yıl arası kıdemi olan taşeron çalışanlara

nazaran daha olumlu düşünceler olduğu gözlemlenmektedir. Bu bakımdan mesleki kıdemi artan personelin kurumdaki hizmet yılı paralel artıkça terfi ve maddi olarak desteklenmeli, deneyimli çalışanlar deneyimlerini paylaşmalıdır.



KAYNAKÇA

- Acar, Z. A. (2006). Örgütsel Yurttaşlık Davranışı: Kavramsal Gelişimi ile Kişisel ve Örgütsel Etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7 (1).
- Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt 4.
- Anık Baysal, İ., Baysal, G., Aksu, G., Aksu, N. (2014). Presenteeism (İşte Var Olamama Sorunu) ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Adnan Menderes Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Uygulama. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, BÜROKON Özel Sayısı.
- Arısoy, B. (2007). Örgütsel İletişimin Motivasyon ve İş Doyumu Üzerine Etkiler. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Arslandaş, C., Pekdemir, I. (2007). Dönüşümcü Liderlik, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Örgütsel Adalet Arasındaki İlişkileri Belirlemeye Yönelik Görgül Bir Araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1.
- Avey, J., B., Luthans, F., Youssef, C. M. (2009). The Additive Value of Positive Psychological Capital in Predicting Work Attitudes and Behaviors. *Journal of Management*, Vol. 20, No. 10.
- Bakan, İ., Büyükbeşe, T. (2004). Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, C.VII.
- Baltaş, A. (2000). *Değişimin İçinden Geleceğe Doğru Ekip Oluşturma ve Liderlik*. Remzi Kitabevi.
- Barutçugil, İ. (2002). *Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi*. (Birinci Baskı). Kariyer Yayıncılık.

- Basım, H. N., Şeşen, H. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması. *Ankara Üniversitesi Siyasi Bilimler Fakültesi Dergisi*, 61 (4).
- Basım, H. N., Şeşen, H. (2008). Çalışanların Kontrol Odaklarının Örgüt İçi Girişimcilik Tutumları İle İlişkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 63(3).
- Bass, B. M. (1981). *Stogdill's Handbook of Leadership*. New York: Free Press.
- Başaran, İ. E. (1998) *Örgütsel Davranış*. Gül Yayınevi.
- Bayrak Kök, S. (2006). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 20, Sayı 1.
- Beşiktaş, İ. (2009). İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bingöl, D. (1990). *Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler*. Atatürk Üniversitesi Basımevi.
- Bingöl, D. (1997). *Personel Yönetimi*. 3.Baskı. Beta Yayıncılık.
- Bolat, O., İ., Bolat, T. (2008). Otel İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(19).
- Bozkurt İ., Bozkurt Ö. (2008). *İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması*. Doğuş Üniversitesi Dergisi, 9 (1).
- Caprara, G.,V., Barbaranelli, C., Steca, P., Malone, P. S. (2006). Teachers' Selfefficacy Beliefs as Determinants of Job Satisfaction and Students' Academic Achievement: A Study at the School Level. *Journal of School Psychology*, C. 44, S. 6.
- Chin, K., S., Pun, K. F., Ho, A. S. K., Lau, H. (2002) A Measurement Communion Recognition Framework Of Corporate Culture Change: An Empirical Study. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*, 12 (4).

- Çalışkan, Z. (2005). İş Tatmini: Malatya'da Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Uygulama. *Doğu Anadolu Bölge Araştırma Dergisi*.
- Çarıkçı, İ. H. (2000). Çalışanların İş Tatminlerini Etkileyen Kişisel Özellikler: Süpermarket Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(2).
- Çetin Kanat, C. (2000). *Örgütlerde Güdüleme ve İş Doyumu*. Anı Yayıncılık.
- Çetin, F., (2011). Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Açıklanmasında Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini, Kişilik ve Örgüt Kültürünün Rolü. (Yayımlanmamış doktora tezi). T.C. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çetin, M., Yeşilbağ, Y., Akdağ, B. (2003). Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı. *M. Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 17.
- Dinler, M. (2008), Örgüt Yapısına Yönelik Örgüt Geliştirme Teknikleri. *Paradoks Dergisi*, Sayı: 2.
- Dolu, B. (2011). Bankacılık Sektöründe Çalışanların Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma. (Tezsiz yüksek lisans bitirme projesi). Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Drafke, M., W., Kossen, S. (1997). *The Human Side of Organization*. 7th Edition. Addison Wesley Longman
- Dugguh, S., I., Ayaga, D. (2014). Job Satisfaction Theories: Traceability to Employee Performance In Organizations. *IOSR Journal of Business and Management*, Volume 16, Issue 5.
- Eğimli, A. T. (2009). Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 23, Sayı 3.
- Eker, G. (2006). Örgütsel Adalet Algısı Boyutları ve İş Doyumu Üzerindeki Etkileri. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Engizek, H. (2017). Çalışan Kadınların Tükenmişlik Düzeyinin İş Tatminine Etkisi ve Esnek Çalışma Saati Algıları (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). T.C. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S., Z., Erat, S. (2004). Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Taktir Etme Duygusu İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt 5, Sayı 1.
- Eren, E. (1998). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. Genişletilmiş Beşinci Baskı. Beta Yayıncılık.
- Eroğlu, F.(2007). *Davranış Bilimleri*. (5. Baskı). Beta Basım Yay. Dağıtım.
- Eronat, Z. (2004). İşletmelerde İş Tatmini ve İşgücü Devir Hızı Problemlerinin Çözümünde Bir Faktör Olarak İletişim; KOBİ'lerde Ampirik Bir Uygulama. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Fassina, N., E., Jones, D., A., Uggerslev, K. L. (2008). Relationship Clean-Up Time: Using Meta-Analysis and Path Analysis to Clarify Relationships among Job Satisfaction, Perceived Fairness, and Citizenship Behaviors, *Journal of Management*, Vol. 34, No. 2.
- Gardner, L., J., Stough, C. (2003). Assessing the Relationship between Workplace Emotional Intelligence, Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Australian Journal of Psychology*, 55.
- Genç, F. N. (2007) Yerel Yönetimlerde Personelin Eğitim İhtiyacı-Aydın Örneği. *Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt 9, Sayı 3.
- George, J., M., Gareth, R.J. (1989). *Understanding and Managing Organizational Behavior*. Second Edition. Addison Wesley Pub.
- Gökçe, R. (2005). Birinci Sınıf Tatil Köyünde Performans Değerlemenin Çalışanların İş Doyumuna Etkisi Üzerine Bir Uygulama. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gözen, E. (2007). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Sigorta Şirketleri Üzerine Bir Uygulama. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Graham, J. W. (2000). Promoting Civic Virtue Organizational Citizenship Behavior: Contemporary Questions Rooted in Classical Quandaries from Political Philosophy. *Human Resource Management Review*, 10 (1).

- Greenberg, J., Baron, R.A., (2000). *Behavior in Organizations*. Seventh Edition. Prentice Hall.
- Güner, A. R. (2007). Sağlık Hizmetlerinde Örgütsel Bağlılık, İşe Bağlılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilerin Modellenmesi. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güney, S. (2011). *Yönetim ve Organizasyon*. Nobel Yayın Dağıtım.
- Gürbüz, S. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3 (1).
- Gürsel, D. (2016). Ortaokullarda Örgüt Kültürünün Yönetici Ve Öğretmenlerin İş Tatminine Etkisi. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). T.C. İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güven, M., Bakan, İ., Yeşil, S. (2005). Çalışanların İş ve Ücret Tatmini Boyutlarıyla Demografik Özellikler Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt 12, Sayı 1.
- İmamoğlu, S., Z., Keskin, H., Erat, S. (2004). Ücret, Kariyer ve Yaratıcılık ile Tatmini Arasındaki ilişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Yönetim ve Ekonomi CBÜ İİBF Dergisi*, C. 11, S.1, sy. 167-176.
- İşbaşı, J. Ö. (2000). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Farklı Ölçeklerin Uygulanabilirliğine İlişkin Bir Çalışma*. 8. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı.
- Judge, T., A., Heller, D., Mount, M., K., (2002). Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: A Meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, S. 87.
- Kale, E. (2015). Lider Desteği ve İş Arkadaşları Desteğinin İş Performansı Üzerine Etkileri: İş Tatmini ve Yaşam Tatmininin Aracı Rolü. *International Journal of Economic and Administrative Studies*.
- Karataş, S., Güleş, H. (2010). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Tatmini İle Örgütsel Bağlılığı Arasındaki İlişki. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3 (2).
- Kaya, N. (2013). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Bir Uygulama. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Kaymakçı, K. (2013). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Keleş, H. N. (2007). İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*.
- Keleş, H., Çelik, N. (2006). İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma. (Yayımlanmamış doktora tezi) Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kelloway, E., K., Loughlin, C., Barling, J., Nault, A. (2002). Self-Reported Counterproductive Behaviors and Organizational Citizenship Behaviors: Separate But Related Constructs. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1-2).
- Keser, A. (2005). İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, Sayı: 7.
- Keser, A. (2006). *Çalışma Yaşamında Motivasyon*. Alfa Aktüel.
- Kırel, Ç. (1996). *Örgütlerde Güdüleme Süreci ve Kuramları*. Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Kidder, D. L. (2002). The Influence of Gender on The Performance of Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Management*, 28 (5).
- Kosovalı, P. (2017). İş Tatmininin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Bir Vakıf Üniversitesi Örneği (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). T.C. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Köroğlu, Ö. (2011). İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. (Yayımlanmamış doktora tezi). Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Mert, İ. S. (2010). İş Tatmini Alt Boyutlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma. *Savunma Bilimleri Dergisi*, C. IX, No: 2.
- Mottaz, C. J. (1987). Age and Work Saticfaction. *Work and Occupations*, Vol. 14.

- Murphy, G., Athanasou, J., King, N. (2002). Job Satisfaction and Organization Citizenship Behaviour. *Journal Of Managerial Psychology*, Vol. XVII, No: 4.
- Newstrom, J., W., and Davis, K. (1993). *Organizational Behavior*. Ninth Edition. McGraw-Hill.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington Books.
- Organ, D. W. (1990). The Motivational Basis Of Organizational Citizenship Behavior. *Research in Organizational Behavior*, 12.
- Organ, D. W. (1997) Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-up Time. *Human Performance*, 10.
- Oshagbemi, T. (1997). The Influence of Rank on the Job Satisfaction of Organizational Members. *Journal of Managerial Psychology*, 12 (VII).
- Ölçüm Çetin, M. (2004). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*. Nobel Yayın Dağıtım.
- Özarlan, M. (2010). *Örgütlerde İş Tatmini Ve Kişilik Tipi İlişkisi: Vali Yardımcılarına Yönelik Kuramsal ve Uygulamalı Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özdevecioğlu, M. (2003a). *İş Tatmini ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. 11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Afyon.
- Özdevecioğlu, M. (2003b). Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt: 18, Sayı: 2.
- Özdevecioğlu, M. (2003c). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20.
- Özen İşbaşı, J. (2000). *Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin ve Örgütsel Adalete İlişkin Algılamaların Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Özer, G., Günlük, M. (2010). Örgütsel Adaletin Muhasebecilerin İş Memnuniyeti ve İşten Ayrılma Eğilimine Etkisi. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2).
- Özgen, H., Öztürk, A., Yalçın, A. (2005). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Nobel Yayın Dağıtım.
- Özgür, B. (2004). Kamu Yönetiminde Yönetici Çıkmazı. *Maliye Dergisi*, Sayı: 145.
- Öztürk, A., Güzelsoydan, Y. S. (2010). Büyük Mağazalarda Çalışan Personelin İş Doyumu Üzerine Çukurova Bölgesinde Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 15 (1-2).
- Pelit, E., Keles, Y., & Çakır, M. (2009). Otel İşletmelerinde Sosyal Sorumluluk Uygulamalarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Journal of Management & Economics*, 16 (2).
- Piyal, B., Çelen, Ü., Şahin, N., Piyal, B. (2000). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde Çalışanların İş Doyumu. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, Sayı: 4 Cilt: 53.
- Roos, W. (2005). The Relationship Between Employee Motivation, Job satisfaction and Corporate Culture. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). University of South Africa
- Saari, L., M., Judge, T. A. (2004). Employee Attitudes And Job Satisfaction. *Human Resource Management*, Vol. 43, No. 4.
- Sabuncuoğlu, Z., Tuz, M. (2003). *Örgütsel Psikoloji*. Dördüncü Baskı. Furkan Ofset.
- Saklan, A. (2010). Örgütlerde İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Selçuk Üniversitesi İlahiyat Fakültesinde Bir Uygulama. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). T. C. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Schultz, D., Schultz, S. E. (1998). *Psychology and Work Today*. 7th Edition. Prentice-Hall Inc.
- Sevimli F., İşcan F. (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Tatmini, *Ege Akademik Bakış; Ekonomi, İşletme, Uluslararası İlişkiler ve Siyaset Bilimleri Dergisi*, Cilt: 5, Sayı: 1 - 2.

- Sönmez, H. (2014). Değişim Yaşanan Örgütlerde İş Tatmini ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sönmezer, M., Eryaman, M. (2012). Kamu Ve Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmin Düzeylerinin Karşılaştırılması. *Eğitimde Kuram ve Uygulama*, 4 (2).
- Söyük, S. (2007). Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerine Etkisi ve İstanbul İlindeki Hastanelerde Çalışan Hemşirelere Yönelik Bir Çalışma. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sun, H. Ö. (2002). İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü. (Yayımlanmamış Uzmanlık Yeterlilik Tezi). Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü.
- Şimşek, Ş. (1999). *Yönetim ve Organizasyon*. Nobel Yayın Dağıtım.
- Tanrıöğen, A. (Ed.) (2014). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Anı Yayıncılık.
- Taş, M. A. (2004). İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tavmergen, İ. P. (2002). *Turizm Sektöründe Kalite Yönetimi*. Seçkin Yayınevi.
- Tazegül Aydın, Y. (2017). İlkokul ve Ortaokul Öğretmenlerinin Örgütsel Sinizm İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Ankara Altındağ İlçesi Örneği. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). T.C. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Telman, N., Ünsal P. (2004). *Çalışan Memnuniyeti*. Epsilon Yayıncılık.
- Thompson, H., B., Werner, J. M. (1997). The Impact of Role Conflict / Acilitationon Core and Discretionary Behaviors: Testing a Mediated Model. *Journal of Management*, 23 (4).
- Tınaz, P. (2006). *İş Yerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*. Beta Yayınları.
- Titrek, O., Bayrakçı, M., Zafer, D. (2009). Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Görüşleri. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, 17.

- Toker, B. (2006). Konaklama İşletmelerinde İş Gören Motivasyonu ve Motivasyonun İş Doyumuna Etkileri: İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama. (Yayımlanmamış doktora tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Toker, B. (2007). Konaklama İşletmelerinde İş Doyumu: Demografik Değişkenlerin İş Doyumu Faktörlerine Etkisi Üzerine Bir Çalışma. *Journal of Yaşar University*, Cilt 2, Sayı 6.
- Torun, Z. K. (2010). Bir performans iyileştirme faktörü olarak örgütsel vatandaşlık. Erişim tarihi: 05.10.2017, www.mufettisler.net.
- Türk, S. (2007) *Örgüt Kültürü ve İş Tatmini*. Gazi Kitabevi
- Urhan, S. (2014). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Bir Alan Araştırması. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Uygur, E., Kaya, N., Ayık, S. E., Kaya, H. (2010). Bir Devlet Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Tükenmişlik. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1).
- Üçüncü, K. (2016) *İş Tatmini ve Motivasyon*. Karadeniz Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Yazıcıoğlu, İ., Tokmak, C., Uzun, S. (2008). Turist Rehberlerinin Rehberlik Mesleğine Bakışı. *Üniversite ve Toplum Dergisi*, 8 (2).
- Yelboğa, A. (2007). Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doyumu İle İlişkisinin Finans Sektöründe İncelenmesi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4 (2).
- Yeşilyurt, H., Koçak, N. (2014). İş Doyumu ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Otel İşletmeleri Açısından İncelenmesi. *DEÜ SBE Dergisi*, C. XVI, No: 2.
- Yıldız, S. (2001). Kişilik ve Meslek Seçimi Arasındaki İlişki ve Bir Uygulama. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yücel, G. F. (2006). Öğretmenlerde Mesleki Tükenmişlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yücel, G. F. (2006). Öğretmenlerde Mesleki Tükenmişlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yüksel, Ö. (2000). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Gazi Kitabevi.



ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Nihat YİĞİT
Doğum Yeri ve Tarihi : Malatya,1980

EĞİTİM DURUMU

Lise : Malatya Lisesi (1997)
Lisans : Anadolu Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme (2011)
Yüksek Lisans : Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,
İşletme Ana Bilim Dalı
Yabancı Dil : İngilizce (iyi)

MESLEKİ DENEYİM

Çalıştığı kurumlar : Ankara Büyükşehir Belediyesi 2008-2017
İstanbul Büyükşehir Belediyesi 2017-----

İLETİŞİM

E-Posta Adresi : n.yigit44@hotmail.com